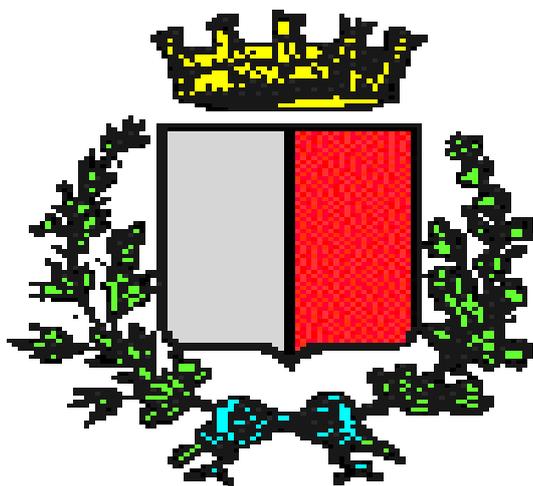


COMUNE DI BARI



Carta dei Servizi Sociali

A cura dell'Assessorato al Welfare e della Ripartizione Servizi alla Persona

INDICE

INTRODUZIONE	PAG- 4
PARTE PRIMA	PAG- 5
1.1 Principi fondamentali cui è ispirata la Carta	
1.2 Gli obiettivi	
1.3 Le aree funzionali	
1.4 Criteri per determinare la partecipazione dei cittadini al costo dei servizi	
1.5 Orari di accesso al pubblico	
1.6 Informazioni sui servizi offerti al cittadino	
PARTE SECONDA	
2.1 Servizi di prima accoglienza	PAG- 11
• SEGRETARIATO SOCIALE	
• P. U. A. PORTA UNICA DI ACCESSO	
• U.V.M. UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	
2.2 Area anziani	PAG- 13
• SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	
• SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	
• SERVIZIO AFFIDO ANZIANI	
• INSERIMENTO IN CENTRO SOCIALE POLIVALENTE	
• INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI (CASA DI RIPOSO)	
• RESIDENZA SOCIOSANITARIA ASSISTENZIALE (RSSA) E RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)	
2.3 Area poverta'	PAG- 16
• PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS)	
• CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA PER PERSONE SENZA DIMORA	
• ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTA'	
• CENTRO DI ACCOGLIENZA DIURNA PER PERSONE ADULTE IN DIFFICOLTA'	
• CASE DI COMUNITÀ	
• UNITÀ DI STRADA	
2.4 Area disabilità	PAG- 20
• SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI "A CHIAMATA"	
• SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI VERSO "SEDI PRESTABILITE"	
• SERVIZIO DI TRASPORTO VERSO STRUTTURE SOCIO-RIABILITATIVE	
• SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)	
• SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)	
• INSERIMENTO NEI CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI RIABILITATIVI	
• INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO PER IL SUPPORTO COGNITIVO E COMPORTAMENTALE DI SOGGETTI AFFETTI DA DEMENZA	
• AFFIDO ADULTI IN DIFFICOLTÀ	
• INSERIMENTO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI "CASA PER LA VITA" PER PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICOSOCIALI	
• CONTRIBUTO ECONOMICO PER L'ELIMINAZIONE DI BARRIERE ARCHITETTONICHE NEGLI EDIFICI PRIVATI	
• INSERIMENTO IN RESIDENZE SOCIO-SANITARIE ASSISTENZIALI – RSSA	
• INSERIMENTO IN RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI – RSA	
• ISTITUZIONE SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE SULLA "DISABILITÀ"	
• SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE INTEGRATA "SEMI"	
2.5 Area minori e famiglie	PAG- 30
• AFFIDO FAMILIARE	
• CENTRI SERVIZI INTEGRATI PER LE FAMIGLIE	
• SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (HOME MAKER)	
• INSERIMENTO IN CENTRI SOCIO EDUCATIVI DIURNI	
• CENTRO ANTIVIOLENZA	
• CENTRO LUDICO DI PRIMA INFANZIA	
• BIBLIOTECA DEI RAGAZZI	

- CENTRO POLIFUNZIONALE PER PRIMA INFANZIA “CASA DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE”
- CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL SOSTEGNO DEI MINORI (DESTITUZIONALIZZAZIONE – MINIMO VITALE)
- SUSSIDI A FIGLI RICONOSCIUTI DALLA SOLA MADRE

2.6 Area immigrazione

PAG- 39

- INSERIMENTO IN RESIDENZE SOCIO-SANITARIE RSSA - RSA
- SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)
- SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER DONNE GESTANTI CON FIGLI A CARICO
- AFFIDO MINORI STRANIERI NON RESIDENTI / IMMIGRATI
- SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA
- CENTRO DI PROMOZIONE E CONFRONTO INTERCULTURALE
- SPORTELLO PER L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E CULTURALE PER PERSONE IMMIGRATE
- AREA LABORATORIALE E PRE PROFESSIONALIZZANTE

PARTE TERZA

PAG- 45

Informazioni di carattere

generale

3.1 I.S.E.E.

3.2 CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE (CAAF)

3.3 SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

3.4 ASCOLTO DEI CITTADINI

3.5 DIRITTI DEI CITTADINI

3.6 DOVERI DEI CITTADINI

3.7 CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

3.8 FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

3.9 STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

INTRODUZIONE

Nella Carta dei servizi Sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti (legge n. 328/2000 art. 13).

L'articolo 6, comma 1, della legge 08.11.2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", attribuisce ai Comuni la titolarità delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali svolti a livello locale.

L'articolo 13 della stessa legge individua nella carta dei servizi sociali lo strumento che definisce "i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti".

Il D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali", al punto 6 della parte terza, delinea le caratteristiche della carta dei servizi sociali , intesa come "carta per la cittadinanza sociale".

La carta dei servizi sociali è la formalizzazione di un "PATTO CON I CITTADINI" ed uno strumento di promozione della qualità dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale.

E' un documento nel quale si specificano le modalità di accesso ai servizi ponendo in primo piano le persone e i loro bisogni.

Nel dibattito sulla terminologia da usare per definire i soggetti fruitori, si è ritenuto appropriato utilizzare il termine "cittadini" e non utenti o clienti, sottolineando la circolarità dell'azione e la partecipazione.

la Carta dei Servizi Sociali vuole avvicinare e quindi far partecipare gli utenti all'attività amministrativa; tutelare i diritti dei cittadini da possibili disservizi.

la Carta dei Servizi Sociali nel descrive i servizi forniti ai cittadini rende trasparenti i tempi e le modalità di erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi Sociali è suddivisa in 3 parti:

- la prima parte è la Carta d'Identità dei Servizi, dove vengono riportati i principi ed i valori cui essa si ispira.
- la seconda parte è dedicata alla presentazione dei servizi sociali erogati dal Comune, è impostata in modo discorsivo, per consentirne una più agevole lettura, ed è strutturata in moduli a schede. Ogni scheda è riferita ad un singolo settore di intervento, contiene tutte le informazioni utili per l'intervento.
- la terza parte è dedicata ad una serie di informazioni di carattere generale utili al cittadino per la comprensione della Carta e dei processi che determinano la risposta ai bisogni.

Il Settore Servizi Sociali della Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Bari garantisce una serie articolata di servizi ed interventi, coordinati tra loro, rivolti ai cittadini residenti, di ogni fascia d'età, con particolare riferimento alle persone in stato di bisogno e fragilità.

Il Settore coordina interventi socio-assistenziali ed educativi che hanno come scopo la promozione, il mantenimento ed il recupero del benessere dei cittadini ed il pieno sviluppo delle persone nell'ambito dei rapporti familiari e sociali.

Il funzionamento del Settore è garantito da operatori che lavorano in collaborazione tra loro e che sono operatori dotati delle necessarie competenze professionali, organizzative, gestionali ed amministrative.

Tutti gli operatori coinvolti si impegnano affinché il livello qualitativo dei servizi erogati risponda in modo puntuale alle esigenze degli individui e del territorio.

Il Settore si avvale dell'aiuto e della stabile collaborazione di altri soggetti del territorio che compongono la rete dei servizi: Municipi, sanità, giustizia, terzo settore, ecc.

La Carta dei Servizi è uno strumento per operare nel contesto, più ampio, dei Piani di Zona e per l'attuazione delle logiche del Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali.

Questa Carta dei Servizi contiene solo informazioni di base sull'organizzazione e l'articolazione dei servizi in quanto informazioni più dettagliate sono disponibili in altre sedi come ad esempio il sito web del Comune o in altri documenti disponibili presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

PARTE PRIMA

1.1 Principi fondamentali cui è ispirata la Carta

I valori fondamentali, ispirati ai principi della Costituzione Italiana e condivisi da tutti gli operatori, sono:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini e nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ma non è intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Queste ultime variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda.

Imparzialità

Ogni cittadino deve essere trattato in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni, nel rispetto della legislazione vigente.

Rispetto

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del Servizio Sociale.

Valorizzazione

Viene riconosciuto al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali.

Efficacia

Il Servizio persegue l'obiettivo di offrire efficienza e qualità al cittadino, servizi di qualità con le risorse disponibili adottando soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più adeguate allo scopo.

Professionalità

Il Servizio si impegna a predisporre al proprio interno un costante aggiornamento della professionalità dei propri dipendenti rispetto ai ruoli ricoperti in modo tale che gli utenti possano trovare negli stessi interlocutori efficaci.

Comunicazione

Il Servizio si impegna a comunicare con i propri cittadini ponendo la massima attenzione alla semplicità ed alla comprensibilità del linguaggio utilizzato.

Il Servizio si impegna, altresì, a curare in modo particolare il rispetto della dignità dei cittadini, tutelando la loro privacy e in particolar modo quella delle persone più svantaggiate.

Trasparenza

Il Servizio si impegna a fornire ai cittadini prestazioni, garantendo la massima visibilità e disponibilità, e ad informarli, su richiesta e dove la legge lo consente, sui procedimenti amministrativi che lo riguardano.

Verifica

La Carta dei Servizi garantisce ai cittadini adeguati valutazione standard di qualità.

Interventi

Attraverso questo documento, il Servizio ed il personale ad esso assegnato, assumono quali fattori di qualità dei servizi resi, la celerità nell'erogazione, il rispetto dei termini fissati, la chiarezza e la completezza delle informazioni, la facilità di accesso alle stesse, la partecipazione da parte dei cittadini al miglioramento dei servizi, la disponibilità e la cortesia degli operatori, la loro professionalità e competenza.

1.2 Gli obiettivi

La Carta dei Servizi Sociali si propone di:

- rendere visibile e esplicita la funzione sociale svolta dai servizi e gli orientamenti che guidano gli interventi degli operatori;
- informare sui principi fondamentali cui si ispirano i Servizi Sociali nella definizione degli interventi sociali diretti ai cittadini;
- descrivere l'organizzazione ed il funzionamento della rete dei servizi alla persona;
- informare sulle procedure di accesso ai servizi ed agli eventuali contributi al costo richiesti ai cittadini fruitori;
- definire gli standard e gli indicatori di qualità che ci si impegna a garantire;
- individuare le procedure di partecipazione dei cittadini e di valutazione dei servizi;
- aprire un dialogo con gli altri soggetti, pubblici e privati, e le agenzie che operano in campo sociale o socio-sanitario per rendere il più possibile fruibile e accessibile l'offerta di servizi ai cittadini e migliorarne la qualità.

1.3 Le aree funzionali

Il Settore Servizi Sociali della Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Bari si trova in Piazza Chiurlia 27.

Il Settore Servizi Sociali della Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Bari è suddiviso in quattro aree funzionali:

area Immigrazione (Posizione Organizzativa responsabile del servizio)

Area Minori e Famiglie (Posizione Organizzativa responsabile del servizio)

Area Contrasto alla Povertà e Anziani (Posizione Organizzativa responsabile del servizio)

Area disabilità (Posizione Organizzativa responsabile del servizio)

Area Immigrazione

La Ripartizione Servizi alla Persona, ha tra le sue funzioni, quella di curare le politiche dell'immigrazione sul territorio e la loro concreta attuazione a livello locale, favorendo lo sviluppo di sinergie ed iniziative ed elaborando strumenti finalizzati a migliorarle e a renderle più efficaci.

In particolare, svolge funzioni di monitoraggio, impulso e promozione degli interventi di inclusione sociale da attuare a livello locale per la concreta attuazione delle politiche dell'immigrazione e dell'asilo sul territorio.

il Comune di Bari appartiene alla rete strutturale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), con finanziamento a valere sulle risorse iscritte nel Fondo Nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo.

Alcune società di servizi del terzo settore sono Ente Gestore della gestione dei servizi di accoglienza, integrazione e tutela a favore di richiedenti asilo e/o rifugiati, nell'ambito del progetto SPRAR.

Le medesime società organizzano, tramite un attento lavoro di rete, molteplici iniziative in favore dell'accoglienza, dell'integrazione sociale e della sensibilizzazione del territorio sulle tematiche interculturali, anche in sinergia con altri enti ed istituzioni del territorio.

Il tema dell'immigrazione è sempre più attuale nel nostro Paese che rappresenta, per la sua posizione geografica, il primo naturale approdo per tante persone che cercano di fuggire da situazioni di guerra, alla ricerca di condizioni di vita più dignitose.

Appare di pregnante importanza, per favorirne l'ottimale integrazione, costruire percorsi di inserimento nel contesto sociale per i migranti, in particolare per i titolari di protezione internazionale, a ragione della loro particolare vulnerabilità.

Area Minori e Famiglie

La famiglia rappresenta il perno su cui è basata la struttura sociale contemporanea. Il benessere della famiglia è pertanto valore imprescindibile in qualsiasi politica sociale.

L'Amministrazione comunale di Bari riconosce l'area "Minori e Famiglia" fra quelle prioritarie destinando ad essa gran parte delle risorse disponibili per la realizzazione di numerosi progetti che prevedono sia interventi mirati a singole situazioni di disagio sia progetti di socializzazione e integrazione per favorire una sana crescita dei minori e la partecipazione attiva alla convivenza sociale.

L'idea è quella di accompagnare i bambini, sin dalla primissima infanzia, al raggiungimento della maggiore età, stimolando una crescita positiva che offra pari opportunità anche attraverso percorsi di inclusione lavorativa.

Sono previsti contributi straordinari destinati a cittadini che attraversano momenti di grave disagio.

Area Contrasto alla Povertà e Anziani

L'Amministrazione Comunale di Bari con i suoi programmi nell'area welfare Anziani intende:

Valorizzare tutte le condizioni tese a stimolare l'autonomia e l'autosufficienza degli anziani;

Valorizzare gli anziani in qualità di protagonisti;

Contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale dell'anziano;

Favorire l'integrazione e il reinserimento sociale dell'anziano;

Consentire il mantenimento dei livelli di autonomia dell'anziano;

Supportare la famiglia dell'anziano;

Segnalare ai Servizi Sociali municipali gli anziani che versano in situazioni di abbandono o semiabbandono per la necessaria tutela;

Evitare l'istituzionalizzazione dell'anziano.

Attività di aggregazione ludico-ricreative ed occupazionali vengono organizzate nell'ambito territoriale dei cinque Municipi di Bari.

L'area povertà favorisce l'inclusione sociale di persone/famiglie con reddito insufficiente da lavoro precario e discontinuo per rendere possibile la continuità del proprio progetto di vita e/o per il sostegno di altre spese di carattere eccezionale.

L'area povertà si occupa anche di tutti i soggetti in condizioni di povertà estrema o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, senza fissa dimora, offrendo assistenza e accoglienza diffusa.

Area disabilità

Fine strategico dell'Amministrazione è quello della cura e dell'assistenza delle persone diversamente abili, finalizzata al loro benessere e la loro piena integrazione sociale.

Parlare di integrazione sociale delle persone con disabilità implica parlare anche del contesto familiare in cui il disabile è inserito.

Il ruolo della famiglia è, infatti, fondamentale nei molteplici aspetti della vita di una persona disabile: dall'assistenza ed aiuto in caso di bisogno fino al raggiungimento dell'autonomia personale e della socializzazione.

Per il disabile grave la vita con i genitori può risultare la più efficace e la più completa delle soluzioni ai bisogni assistenziali.

L'Assessorato al Welfare sta cercando, pertanto, mediante l'attivazione di nuovi interventi ed il potenziamento di quelli esistenti, di creare una rete di servizi stabile per offrire concreto sostegno alle famiglie ed in grado di accompagnare, guidare ed ove occorra sostituirsi ai genitori del disabile.

I servizi attivati hanno mirato ad assicurare, in ogni caso, il più ampio benessere della persona con handicap, tenendo conto che il mondo della disabilità/diversabilità contempla situazioni personali diversissime: problemi di non autosufficienza; problemi di autonomia; problemi di non autonomia intrecciati a problemi di non autosufficienza.

1.4 Criteri per determinare la partecipazione dei cittadini al costo dei servizi

L'accesso ai servizi e agli interventi nonché l'eventuale partecipazione al relativo costo, comporta l'accertamento della condizione economica del richiedente che viene effettuata sulla base di parametri trasparenti ed equi. Ai fini della valutazione della situazione reddituale si utilizzano specifici indicatori: l'ISEE.

l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) tiene conto della situazione reddituale del richiedente nel contesto del nucleo familiare in cui è inserito, secondo una scala di equivalenza fissata dalla legge.

1.5 Orario di accesso al pubblico

SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE

- presso i Municipi

Municipio 1 - Segretariato Sociale (via Trevisani, 206)

Via Giovanbattista Trevisani, 206 - 70123 Bari

Tel: 080/5772914

ORARI:

Lunedì 9.00 – 13,00
Martedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17.30
Mercoledì 9.00 – 13,00
Giovedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17,30
Venerdì 9.00 – 13,00
Sabato chiuso

Municipio 1 - Segretariato Sociale (viale Archimede, 41/A)
Viale Archimede,41/A - 70126 Bari
Tel: 080/5774525

ORARI:

Lunedì 9.00 – 13,00
Martedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17.30
Mercoledì 9.00 – 13,00
Giovedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17,30
Venerdì 9.00 – 13,00
Sabato chiuso

Municipio 2 - Segretariato Sociale
Stradella del Caffè,26 - 70124 Bari
Tel: 080/5774844

ORARI:

Lunedì 9.00 - 13.00
Martedì 9,00-13,00/15,00-17,30
Mercoledì 8,15-13,30
Giovedì 9.00 – 13.00/15,00-17,30
Venerdì 9,00-13,00
Sabato chiuso

Municipio 3 - Segretariato Sociale
Via Vincenzo Ricchioni,1 - 70123 Bari
Tel: 080/5774642

ORARI:

Lunedì 9.00 – 13,00
Martedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17.30
Mercoledì 9.00 – 13,00
Giovedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17,30
Venerdì 9.00 – 13,00
Sabato chiuso

Municipio 4 - Segretariato Sociale
Via Calatafimi,18 - 70131 Bari - Carbonara
Tel: 080/5774929 - 5774908

ORARI:

Lunedì 9.00 – 13,00
Martedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17.30
Mercoledì 9.00 – 13,00
Giovedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17,30
Venerdì 9.00 – 13,00
Sabato chiuso

Municipio 5 - Segretariato Sociale
Piazza Gianmarco Bellini,1 - 70128 Bari - Palese
Tel: 080/5776043

ORARI:

Lunedì 9.00 – 13,00

Martedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17.30

Mercoledì 9.00 – 13,00

Giovedì 9.00 – 13,00/15.30 – 17,30

Venerdì 9.00 – 13,00

Sabato chiuso

- presso Piazza Chiurlia

sportello ufficio di piano

lun, mart, merc, giov, ven, 9.00 – 13.00

mart, giov 15.30 – 17.30

sportello presso ufficio Immigrazione

lun, merc, giov, ven, 9.00 – 12.00

mart. Giov 15.30 – 17.30

UFFICI SERVIZI SOCIALI MUNICIPALI

MUNICIPIO 1 : LIBERTA'-MURAT-S.NICOLA-MADONNELLA-IAPIGIA-TORRE A MARE

Sede: Via Trevisani,206-70124- Via Archimede 41/A;Via Garruba,51

mail : municipio1@comune.bari.it;

PEC : municipio1.comunebari@pec.rupar.puglia.it;

MUNICIPIO 2: POGGIOFRANCO - PICONE -CARRASSI-S.PASQUALE-MUNGIVACCA

Stradella del Caffè,26 - 70124 Bari -Via B. Zaccaro,17

Tel: 080/5774811 080/5774813 - Fax: 080/5774820

Email: municipio2@comune.bari.it

PEC: municipio2.comunebari@pec.rupar.puglia.it

MUNICIPIO 3: SAN PAOLO - STANIC - MARCONI - SAN GIROLAMO -FESCA - VILLAGGIO DEL LAVORATORE

sede di via V. Ricchioni 1 Tel 0805774600- 0805774624-0805774621

Email: municipio3@comune.bari.it

PEC: municipio3.comunebari@pec.rupar.puglia.it

MUNICIPIO 4: CARBONARA - CEGLIE - LOSETO

sede di via Calatafimi 18

Tel: 080/5774910 080/5774920 080/5774922 - Fax: 080/5774917

Email: municipio4@comune.bari.it

PEC: municipio4.comunebari@pec.rupar.puglia.it

MUNICIPIO 5: PALESE - SANTO SPIRITO - CATINO - SAN PIO

sede di Piazza Bellini 1 - 70128 Bari - Palese

Tel: 080/5776035 - Fax: 080/5776041

Email: municipio5@comune.bari.it

PEC: municipio5.comunebari@pec.rupar.puglia.it

UFFICI DELL'ASSESSORATO

- Uffici area anziani, povertà ,minori e famiglie, non autosufficienti

lun, merc, giov, ven, 9.30 – 12.00

mart. Giov 16.00 – 17.30

- Uffici area Immigrazione

Ricevono previo appuntamento lun, mart, merc, giov, ven, 9.00 – 14.00

mart. Giov 15.00 – 18.00

Gli uffici sono raggiungibili telefonicamente al seguente numero di telefono 080/5772503, 080/5772515 ovvero all'indirizzo mail: rip.serviziallapersona@comune.bari.it e PEC: serviziallapersona.comunebari@pec.rupar.puglia.it

1.6 Informazioni sui servizi offerti al cittadino

Informazioni sui servizi WELFARE offerti al cittadino possono essere richieste a:

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico (front office)

Sede centrale

via Roberto da Bari, 1

70122 Bari

orari di apertura al pubblico:

Da lunedì a venerdì 9.30 - 13.30

Martedì e giovedì 14.30 - 17.30

Recapiti URP

numero verde 800/018291 (solo da telefono fisso)

tel. 080/5238335 (da telefono fisso e cellulare) fax 080/5239753

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico (front office)

Sede distaccata presso la Ripartizione Servizi alla Persona

Largo Ignazio Chiurlia, 27 piano terra

70122 Bari

orari di apertura al pubblico:

Da lunedì a giovedì 9.30 - 13.30

Martedì e giovedì 15.00 - 17.00

PARTE SECONDA

2.1 Servizi di prima accoglienza

SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio di Segretariato Sociale rientra tra quelli ritenuti essenziali dalla legislazione vigente e, inquadrato come servizio di comunicazione istituzionale. Si configura come una struttura che gestisce informazioni dettagliate e aggiornate sulle risorse sociali e sanitarie presenti sul territorio e sulle modalità di accedervi, si caratterizza per l'elevato grado di prossimità al cittadino e svolge il ruolo di "Antenna Sociale" nella rilevazione degli stati di bisogno e nella traduzione di essi in domande a cui poter fornire risposte adeguate.

L'Amministrazione Comunale, al fine di garantire la migliore organizzazione possibile per favorire l'accesso del cittadino al sistema integrato dei servizi, si avvale di operatori esterni con servizio gestito in appalto, i cui sportelli sono ubicati presso i cinque Municipi e due presso la Ripartizione Servizi alla Persona di Piazza Chiurlia 27.

Il servizio di segretariato sociale è un servizio di prossimità diffuso su tutto il territorio cittadino e rende in modo capillare una funzione informativa mirata a soddisfare tutte le richieste del cittadino rispetto ai servizi sociali offerti dal territorio e in particolare rende:

- informazione e orientamento su tutti i servizi offerti dal territorio con i relativi criteri e modalità di accesso;
- accompagnamento nella compilazione delle istanze con relativa documentazione;
- ricezione delle richieste di interventi e prestazioni sociali e socio sanitari, presentate dall'utente;
- istruttoria e valutazione in raccordo con il servizio sociale comunale e/o la P.U.A..

A tal fine è stato approvato un nuovo modello di "richiesta di accesso al sistema integrato dei servizi sociali che costituisce l'unica modulistica per accedere ai seguenti servizi sociali facenti capo a differenti aree:

AREA ANZIANI

- Servizio di assistenza domiciliare (SAD)
- Servizio affido anziani
- Centro aperto polivalente per anziani
- Inserimento in strutture residenziali (casa di riposo)

AREA POVERTA'

- Centro di accoglienza notturna per persone senza dimora
- Alloggio sociale per adulti in difficoltà
- Centro di accoglienza diurna per persone adulte con difficoltà sociale
- Case di comunità

AREA DISABILITA'

- Servizio di assistenza domiciliare (SAD)
- Affido adulti in difficoltà

AREA MINORI E FAMIGLIE

- Affido familiare
- Centri servizi integrati per le famiglie
- Servizio educativo domiciliare (Home Maker)
- Centro antiviolenza

AREA IMMIGRAZIONE

- Servizio di accoglienza per donne gestanti con figli a carico
- Affido minori stranieri non residenti / immigrati
- Servizio di accoglienza residenziale temporanea
- Sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale per persone immigrate

Integrano il servizio di segretariato sociale alcuni servizi aggiuntivi come:

- servizio di mediazione linguistica e interculturale attraverso mediatori culturali per 300 ore complessive;
- servizio di assistenza remota all'utente attraverso un portale web e un'app per smartphone;
- numero verde dei bisogni sociali;
- segretariato sociale "on the road" costituito da uno sportello ubicato su un camper che si sposterà sull'intero territorio, attrezzato con una postazione informatica. Così potranno essere raggiunti anche quartieri e zone di espansione periferiche e quartieri a forte rischio di disagio sociale e in continua evoluzione demografica

I documenti da esibire sono in funzione del servizio che il cittadino richiede, e quelli necessari all'esame del suo problema, secondo le indicazioni degli sportelli del segretariato sociale.

Il servizio non ha nessun costo per il cittadino.

P. U. A. PORTA UNICA DI ACCESSO

Il Comune di Bari , al fine di assicurare il welfare di accesso assicurando omogeneità nella offerta di informazioni e servizi ai cittadini di uno stesso territorio, nonché uniformità di accesso ai servizi sociosanitari, ha stipulato protocolli di intesa con il Distretto Sociosanitario della ASL/BA. La Porta Unica di Accesso (PUA) è un importante strumento per l'accesso al sistema integrato dei servizi mediante la semplificazione delle procedure, la valutazione della domanda e del bisogno sociosanitario espresso e l'intervento personalizzato da attivare . Pertanto, svolge le funzioni di "sportello unico" per i servizi sociali e socio sanitari, in stretta collaborazione con la Ripartizione, I Servizi Sociali dei cinque Municipi, operatori socio sanitari della ASL e gli sportelli di accesso e di informazione presenti nel territorio cittadino (URP, Patronati, volontariato).

La sua finalità prioritaria è quella di migliorare l'accesso ai servizi socio-sanitari del territorio, incidendo sull'efficienza e immediatezza delle risposte ai bisogni dei cittadini e raccogliendo sistematicamente dati e informazioni utili per la pianificazione degli interventi e il monitoraggio dei medesimi.

PUA - Porta Unica di Accesso di via Caduti di via Fani 25 70121 Bari

Tel: 080/5844670

Email: sportello-pua-viafani@comune.bari.it

ORARI:

Lunedì 8.30 - 12.00

Martedì 8.30 - 12.00 e 15.30 - 17.30

Mercoledì 8.30 - 12.00

Giovedì 8.30 - 12.00

Venerdì 8.30 - 12.00

PUA - Porta Unica di Accesso di via Giulio Petroni 47/D- 70124 Bari

ORARI:

Lunedì 9.00 - 12.30

Martedì 9.00 - 12.30

Mercoledì 9.00 - 12.30

Giovedì 9.00 - 12.30 e 15,30 - 17,30

Venerdì 9.00 - 12.30

UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE

L'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) costituisce invece il filtro per l'accesso al sistema di servizi socio-sanitari di natura domiciliare, semiresidenziale e residenziale a gestione integrata e partecipata. Effettua la valutazione multidimensionale, verifica le condizioni di ammissibilità al percorso di assistenza e di cura, elabora I progetti socio-sanitari personalizzati e ne verifica l'andamento.

2.2 Area anziani

- Servizio di assistenza domiciliare (SAD)
- Servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI)
- Servizio affido
- Inserimento in centro sociale polivalente
- Inserimento in strutture residenziali (casa di riposo)
- Residenza sociosanitaria assistenziale (RSSA) e residenza sanitaria assistenziale (RSA)

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare anziani -S.A.D- eroga prestazioni socio-assistenziali di Welfare leggero che non afferiscono all'area sanitaria.

L'assistenza domiciliare prevede prestazioni di :

- aiuto nel governo della casa;
- preparazione dei pasti;
- cura e igiene della persona;
- accompagnamento presso presidi e servizi;
- acquisto generi alimentari, pagamento bollette.

E' un servizio rivolto a persone anziane che abbiano compiuto i 65 anni d'età e siano residenti nel Comune di Bari in condizione di disagio per parziale o totale non autosufficienza e che comunque non siano in grado, anche temporaneamente, di provvedere al soddisfacimento delle esigenze personali, domestiche e relazionali. La finalità è quella di salvaguardare l'autonomia dell'anziano nel proprio domicilio ed evitare il ricovero in istituto.

L'accesso al Servizio di assistenza domiciliare avviene attraverso esplicita richiesta del cittadino in difficoltà o dei suoi familiari presso lo sportello del Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza.

I documenti da allegare alla domanda sono:

- Copia documento di riconoscimento;
- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario o socio-sanitario per anziani non autosufficienti);
-
- Certificato medico attestante lo stato di salute,
- Idonea documentazione a riprova dell'invalidità,
- Autocertificazione attestante l'impossibilità per i familiari ed i conviventi a garantire in modo adeguato la cura del soggetto richiedente,
- Eventuale altra documentazione attestante lo stato di necessità del richiedente

L'utente è tenuto a partecipare alla spesa, in relazione alla propria situazione patrimoniale autocertificata, secondo quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento per l'accesso al sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali del Comune di Bari (D.C.C. 00035/2016).

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare integrata anziani - A.D.I.- è una prestazione fornita attraverso la complessiva integrazione tra l'assistenza domiciliare sanitaria a carico dell'A.S.L. e le prestazioni sociali a carico del Comune.

E' un servizio rivolto a persone anziane (dai 65 anni d'età) residenti nel Comune di Bari che necessitino di prestazioni integrate di natura socio-assistenziale e sanitaria.

L'A.D.I, per la parte sociale di competenza del Comune prevede le stesse prestazioni del servizio di assistenza domiciliare (S.A.D), mentre per la parte sanitaria garantita dalla A.S.L. prevede prestazioni infermieristiche, riabilitative, di medicina generale.

La domanda di assistenza domiciliare integrata viene presentata alla porta unica di accesso (P.U.A) del Distretto Socio-Sanitario dove, a seguito della prima valutazione del bisogno da parte del personale dell'ufficio, segue la valutazione dell'istanza da parte di un'equipe integrata con sanitari ed assistenti sociali (U.V.M.), che ha il compito di stilare il piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) di assistenza domiciliare definendo le prestazioni e gli accessi settimanali.

I documenti da allegare alla domanda sono:

- Copia del documento di riconoscimento;
- DSU rilasciata dal CAF attestante avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario o socio-sanitario per anziani non autosufficienti);

- Documentazione medica attestante la patologia
 - Verbale d'invalidità, qualora esistente, che attesti la parziale o totale non autosufficienza;
 - Autocertificazione attestante l'impossibilità per i familiari ed i conviventi di garantire in modo adeguato la cura del soggetto richiedente;
- L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa, in relazione al proprio reddito come risultante dall'attestazione ISEE che sarà verificata dagli uffici, secondo quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento per l'accesso al sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali del Comune di Bari (D.C.C. 00035/2016).

SERVIZIO AFFIDO ANZIANI

L'affido anziani è una tipologia di intervento alternativo al ricovero in istituto prestato da singoli e/o famiglie che assicurano, nel proprio contesto familiare e relazionale, il sostegno per la vita quotidiana ad anziani in difficoltà o privi di assistenza.

Sono considerate prestazioni dell'affido anziani, la cura e la tutela degli anziani in difficoltà nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana. L'impegno del singolo o della famiglia nei riguardi dell'utente in affido e della Amministrazione comunale, non è assimilabile ad un rapporto di lavoro, ma solo ad un impegno che la stessa Amministrazione riconosce attraverso la corresponsione di un contributo in virtù delle attività espletate.

Il servizio è offerto agli anziani che risultano avere un situazione patrimoniale, autocertificata, non superiore a 15.000 per nucleo familiare con 1 componente; 20.000 per nucleo familiare con 2 o più componenti.

Il Servizio Affidato anziani, in relazione ai diversi bisogni dell'anziano, può assumere una diversa tipologia:

- Affidato a tempo pieno;
- Affidato diurno e/o notturno.

I criteri minimi di idoneità degli affidatari sono i seguenti:

- non presentare situazioni di grave disagio;
- avere capacità di accettazione della condizione di soggetti anziani e del loro modello di vita;
- essere in buono stato di salute ed avere un'età compresa tra i 20 ed i 65 anni;
- avere una regolare situazione abitativa;
- essere disponibili ad accettare un percorso di formazione;
- non avere riportato condanne penali

L'accesso al servizio Affidato può avvenire attraverso esplicita richiesta del cittadino in difficoltà e/o dei suoi familiari, al Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza oppure su proposta dell'Assistente Sociale del Municipio territorialmente competente.

Il singolo o la famiglia sottoscrivono una dichiarazione di disponibilità e un atto di impegno sia con l'Amministrazione comunale che con l'anziano.

I documenti da allegare alla domanda sono:

Per l'affidato:

- Copia del documento di riconoscimento
- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario;
- Certificato attestante lo stato di salute ed il grado di autosufficienza o idonea documentazione a riprova dell'invalidità,

Per l'affidatario:

- Copia del documento di riconoscimento;
- Modello di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art.47 D.P.R. 445/2000 attestante i requisiti di idoneità ex art.6 del Regolamento;

- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario;

Servizio gratuito per l'affidato che verificata la situazione reddituale ne abbia diritto.

All'affidatario l'Amministrazione Comunale riconosce un contributo mensile a titolo di rimborso spese.

INSERIMENTO IN CENTRO SOCIALE POLIVALENTE

Il centro sociale polivalente per anziani è una struttura aperta alla partecipazione di anziani autosufficienti per contrastare l'isolamento sociale.

Il centro organizza le seguenti attività:

- educative a supporto dell'autonomia;
- di socializzazione ed animazione;
- culturali e ludico-ricreative.

Il servizio è rivolto a cittadini anziani che abbiano compiuto i 65 anni d'età.

L'accesso al servizio può avvenire direttamente da parte dell'anziano presso il centro oppure facendo richiesta allo sportello di Segretariato sociale del municipio di appartenenza.

Il centro ha sedi in:

- Via Dante n.104;
- Via Trevisani n.206.

Il servizio è gratuito e non prevede costi per l'utente.

INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI (CASA DI RIPOSO)

La Casa di Riposo per anziani, è una struttura sociale residenziale che ospita, *anziani autosufficienti* che hanno dei limitati condizionamenti di natura economica o sociale nel condurre una vita autonoma, ovvero privi di altro supporto familiare.

Il servizio è rivolto a cittadini anziani che abbiano compiuto i 65 anni d'età.

La domanda viene presentata allo sportello del Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza.

I documenti da allegare alla domanda sono:

- copia del documento di riconoscimento;
- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario;
- Certificato medico attestante lo stato di salute ed il grado di autosufficienza.

L'utente è tenuto a compartecipare alla spesa, in relazione alla propria situazione patrimoniale autocertificata, secondo quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento per l'accesso al sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali del Comune di Bari (D.C.C. 00035/2016).

RESIDENZA SOCIOSANITARIA ASSISTENZIALE (RSSA) E RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La residenza sociosanitaria assistenziale, denominata R.S.S.A eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, con età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici ed in condizione di *non autonomia*, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona, con interventi di tipo assistenziale e socio riabilitativo ad elevata integrazione.

La residenza sanitaria assistenziale invece R.S.A. eroga prevalentemente prestazioni sanitarie di tipo riabilitativo, ad elevata integrazione socio-sanitaria con tempi di permanenza brevi e limitati al percorso riabilitativo.

R.S.S.A.: la quota sanitaria della retta è a carico della A.S.L. nella misura del 50%; quella sociale è a carico del Comune nella misura del 50%.

R.S.A.: la quota sanitaria della retta a carico della A.S.L. è nella misura del 70%, mentre quella sociale è a carico del Comune nella misura del 30%.

L'accesso ai suddetti servizi avviene attraverso esplicita richiesta del cittadino anziano o dei suoi familiari alla Porta unica di accesso (P.U.A.) presso il Distretto socio-sanitario.

A seguito della prima valutazione del bisogno da parte del personale dell'ufficio della PUA, segue la valutazione dell'istanza da parte di un'equipe integrata con sanitari ed assistenti sociali (U.V.M.), che ha il compito di stilare il piano socio sanitario individualizzato (P.A.I.) cui segue l'autorizzazione del Distretto per l'inserimento in struttura.

Relativamente alla spesa a carico del Comune l'utente è tenuto alla compartecipazione, in relazione alla propria situazione patrimoniale, secondo quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento per l'accesso al sistema integrato dei servizi e degli interventi sociali del Comune di Bari (D.C.C. 00035/2016).

2.3 Area povertà

- Pronto intervento sociale (PIS)
- Centro di accoglienza notturna per persone senza dimora
- Alloggio sociale per adulti in difficoltà
- Centro di accoglienza diurna per persone adulte in difficoltà
- Casa di comunità
- Unità di strada

PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS)

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale garantisce interventi urgenti rivolti ad ogni area di emergenza sociale (famiglia, minori, anziani, senza dimora, immigrati, donne vittime di violenza, ecc.)

Il servizio è attivo 24 ore su 24, gli operatori del P.I.S. collaborano con i Servizi socio-sanitari istituzionali, Forze dell'Ordine e Associazioni di Volontariato.

I servizi offerti sono i seguenti:

- ricezione chiamata, valutazione della richiesta e rilevazione del bisogno reale;
- pianificazione dell'intervento tramite counseling telefonico o azione diretta sul luogo della segnalazione, in ambito cittadino e nel minor tempo possibile;
- facilitazione del processo di avvicinamento della persona ai Servizi Pubblici e informali del territorio;
- attivazione di risorse in possesso dell'utente e/o ricerca di esse, sia nell'ambito della rete informale (parentale ed amicale), che della rete formale di sostegno (Istituzioni, Servizi territoriali, ecc.) a disposizione dello stesso;
- raccordo tra le risorse fornite dal territorio, sia pubbliche che private, in vista di un intervento integrato.

Il PIS non può intervenire in situazioni legate al bisogno urgente di cura ed assistenza sanitaria o per contenere comportamenti pericolosi.

Le segnalazioni giungono alla Sala Operativa del PIS, gli operatori forniscono una pronta risposta telefonica, a cui può fare seguito un immediato intervento sul posto ove si trova l'utente e un colloquio di approfondimento del caso.

Il P.I.S. dispone di un automezzo riconoscibile dai loghi del servizio e del Comune di Bari ed allestito per trasporto disabili.

In orario notturno (20.00 – 8.00), nel weekend e nei festivi, la richiesta di intervento è filtrata dalla Sala Operativa della Polizia Municipale e successivamente reindirizzata verso i dispositivi mobili in dotazione agli operatori del servizio di Pronto Intervento Sociale.

per contattare il PIS:

numero verde 800.093470

Fax 0802172705

PEC: pis@pec.coopcaps.it

E-MAIL: pis@coopcaps.it

Servizio gratuito per l'utente

Il PIS garantisce l'intervento immediato

CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA PER PERSONE SENZA DIMORA

Il centro di accoglienza notturna è un servizio rivolto a persone senza dimora in situazioni di povertà estrema, emarginazione e isolamento sociale.

Il Centro è aperto dalle ore 20.00 alle ore 8.00 e offre i seguenti servizi :

- accoglienza notturna delle persone senza dimora (per un totale di 42 posti);
- servizio doccia ed un servizio di tutela igienico – sanitaria;
- informazioni di base sulle principali norme igieniche per ridurre i rischi di infezione;
- fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- colazione al mattino;
- servizio lavanderia con utilizzo regolamentato all'interno della struttura;
- distribuzione di biancheria intima e di capi di vestiario, secondo esigenza;
- utilizzo normato della linea telefonica e della sala polifunzionale;
- deposito bagagli e custodia degli effetti personali;
- servizio navetta serale: l'operatore attende gli utenti che ne abbiano necessità alle ore 21.00 presso la Stazione Centrale per condurli direttamente in struttura;

- colloquio di accoglienza e orientamento del soggetto verso un progetto individuale; attività di sostegno ed accompagnamento psico-sociale;

- rilascio dell'attestazione di frequenza della struttura, utile per l'iscrizione anagrafica come "senza fissa dimora"

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi agli sportelli del Segretariato Sociale presenti presso i Municipi o presso l'ufficio immigrazione.

In situazioni di emergenza è possibile contattare il PIS (Pronto Intervento Sociale) al numero verde 800.093470 che valuterà la possibilità dell'inserimento nel posto dedicato all'emergenza se disponibile.

Documenti:

- documento di riconoscimento.
- permesso di soggiorno valido o in corso di rinnovo.

Il Centro di Accoglienza Notturna "Andromeda" si trova in Corso Alcide De Gasperi, 320/A a Bari.

Servizio gratuito per l'utente

L'inserimento nel centro di accoglienza notturna avviene in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste presso gli sportelli del Segretariato Sociale, salvo casi di comprovata urgenza e necessità e comunque previa valutazione del servizio sociale professionale competente.

L'ospitalità notturna è garantita per un periodo di 90 giorni, eventualmente prorogabili di ulteriori 90 giorni su richiesta motivata del Servizio Sociale competente.

L'ospitalità notturna nel posto riservato alle emergenze è prevista per un tempo massimo di 10 giorni.

ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTA'

L'alloggio sociale per adulti in difficoltà rappresenta un riferimento per coloro che, privi di sostegno familiare, si trovano in situazioni di emergenza abitativa e in condizioni di disagio sociale.

L'alloggio accoglie fino ad un massimo di 10 ospiti (7 uomini e 3 donne). Non è possibile l'inserimento di nuclei familiari.

Durante il periodo di permanenza, l'equipe dell'alloggio sociale si occupa di realizzare percorsi individuali orientati a ridurre i problemi di disagio e marginalità, per favorire il reinserimento sociale e lavorativo degli ospiti.

I servizi garantiti sono i seguenti:

- alloggio notturno residenziale;
- impianti igienici e servizio doccia;
- servizio cucina (mensa);
- deposito effetti e bagagli personali;

- magazzino vestiario;
- servizio di lavanderia;
- interventi di animazione e supporto agli scambi interpersonali;
- counseling psicologico;
- orientamento socio-lavorativo;
- lavoro di rete con tutti le agenzie socio-assistenziali e i servizi sanitari del territorio.

Per accedere al servizio alloggio sociale “SoleLuna” sito in Via Napoli, 234/h – Bari Santo Spirito, è necessario rivolgersi agli sportelli del Segretariato Sociale presenti presso i Municipi o presso lo sportello del Segretariato sociale dell’ufficio immigrazione.

Documenti:

- documento di riconoscimento;
- permesso di soggiorno valido o in corso di rinnovo ;

Servizio gratuito per l'utente

L’inserimento nel servizio Alloggio Sociale avviene in base all’ordine cronologico di arrivo delle richieste presso gli sportelli del Segretariato Sociale, salvo casi di comprovata urgenza e necessità, e comunque previa valutazione del servizio sociale professionale dei Municipi.

La permanenza nella struttura è consentita per un periodo di 90 giorni, eventualmente prorogabili, a fronte di una richiesta motivata del Servizio Sociale competente.

CENTRO DI ACCOGLIENZA DIURNA PER PERSONE ADULTE IN DIFFICOLTA’

Il Centro diurno di accoglienza è un servizio rivolto a persone adulte, senza dimora, con gravi problemi di emarginazione, isolamento e in condizioni di povertà.

L’equipe del centro diurno si occupa di realizzare percorsi individuali mirati a ridurre le situazioni di marginalità e a favorire il reinserimento sociale degli ospiti.

Il Centro di accoglienza diurna fornisce i seguenti servizi:

- servizi igienici ed un servizio di tutela igienico - sanitaria;
- docce e fornitura di prodotti per l’igiene personale;
- servizio mensa per colazione, pranzo, cena,
- centro di ascolto;
- attività di orientamento sul territorio per italiani e stranieri;
- attestazione di frequenza della struttura, utile all’iscrizione anagrafica per persone “senza fissa dimora” ;
- ricarica cellulare;
- attività culturali (Cineforum, Proiezione di documentari sui paesi d’origine degli utenti stranieri, Rassegna Stampa, Corsi di Educazione alla salute e dibattiti, Corsi di alfabetizzazione, Laboratori ergo-terapici, laboratori ludico-ricreativi);
- mediazione linguistica;
- deposito bagagli e custodia di effetti personali;
- guardaroba solidale / distribuzione vestiario;
- domiciliazione della corrispondenza

Le persone in difficoltà possono accedere direttamente al Centro diurno, usufruendo delle prestazioni erogate, o possono rivolgersi agli sportelli del Segretariato sociale presenti nei Municipi o presso l’ufficio immigrazione.

Il centro diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30; il sabato dalle 8.00 alle 14.00. Chiuso la domenica.

Orario dei servizi gestiti:

Distribuzione abiti: mercoledì e venerdì dalle 16.30 alle 18.30, o al bisogno;

Deposito bagagli: 9.30 – 12.00; 13.15 – 18.30 ; 19.45 – 20.15

Servizio mensa:

- 09.00: colazione
- 09.15: distribuzione biglietti per il pranzo

- 12.30: pranzo
- 13.15: distribuzione biglietti per chi non ha pranzato
- 14.00: distribuzione biglietti per la cena
- 19.00: cena

Il Centro Diurno "Area 51" si trova in Corso Italia n.81/83 a Bari (vic. Stazione Centrale)

Per contattare il centro:

tel. e fax 0805210288

e-mail: area51@coopcaps.it Sito: www.coopcaps.it

Servizio gratuito per l'utente

CASE DI COMUNITA'

La Casa di Comunità è una struttura socio-assistenziale a regime residenziale o semi residenziale, che accoglie nuclei familiari o individui singoli in condizione di povertà estrema o in grave difficoltà socio economica, italiane o straniere compresi comunitari ed extracomunitari con regolare permesso di soggiorno segnalati dal servizio sociale professionale dei Municipi e dall'ufficio immigrazione della Ripartizione servizi alla persona.

La Casa di Comunità ha la finalità di offrire risposte ai bisogni primari degli interessati.

Gli ospiti convivono in autogestione provvedendo autonomamente alla preparazione dei pasti ed all'acquisto dei viveri con risorse proprie. E' inoltre garantita la presenza di personale di controllo dedicato.

La Casa di Comunità assicura:

- fornitura di materiale per l'igiene personale
- servizi di assistenza quali orientamento generale sulle regole comportamentali e sull'organizzazione della struttura, informazione sui servizi presenti sul territorio, ecc.

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi agli sportelli del Segretariato Sociale presenti nei Municipi

documenti:

- documento di riconoscimento.
- permesso di soggiorno valido o in fase di rinnovo per i cittadini stranieri.

Servizio gratuito per l'utente

L'ospitalità nella casa di comunità è garantita per un periodo di 90 giorni, eventualmente prorogabili di ulteriori 90 giorni su richiesta motivata del Servizio Sociale professionale competente.

UNITÀ DI STADA

Il servizio "Unità di strada", prevede interventi di assistenza primaria in favore di persone in condizioni di disagio (senza fissa dimora, anziani soli, donne vittime di tratta, migranti, adulti in condizioni di disagio, ecc.) anche in situazione di emergenza con una presenza mobile sul territorio e uno sportello di ascolto fisso.

Il servizio si prefigge lo scopo di raggiungere tutte le persone che per le più disparate ragioni vivono condizioni di fragilità sul territorio cittadino: povertà, solitudine, dipendenza da sostanze e da gioco, esclusione sociale, sfruttamento.

L'unità di strada dovrà essere presente negli spazi di aggregazione dei più giovani: all'uscita dalle scuole, nei pressi delle discoteche o dei luoghi di grandi eventi per veicolare campagne di promozione della salute e di stili di vita responsabili, per informare sui rischi legati alle dipendenze, per contrastare i fenomeni di devianza.

Lo sportello, nei pressi della stazione, è il luogo di ritrovo delle persone senza fissa dimora italiane e migranti, e garantisce un intervento di assistenza primaria a bassa soglia alle persone in difficoltà, fornire informazioni sull'offerta dei servizi presenti sul territorio, migliorare il livello di collaborazione fra servizi del welfare d'accesso e organizzazioni no profit impegnate in attività di assistenza, contribuendo alla rilevazione e all'analisi delle emergenze e dei fenomeni di esclusione sociale.

2.4 Area disabilita'

- Servizio di trasporto Taxi "A Chiamata"
- Servizio di trasporto Taxi verso "Sedi prestabilite"
- Servizio di trasporto verso strutture socio-riabilitative
- Servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI)
- Servizio di assistenza domiciliare (SAD)
- Inserimento nei Centri diurni socio-educativi riabilitativi
- Inserimento in Centro diurno integrato per il supporto cognitivo e comportamentale di soggetti affetti da demenza
- Affidamento adulti in difficoltà
- Inserimento nelle strutture residenziali "Casa per la vita" per persone con problematiche psicosociali
- Contributo economico per l'eliminazione di barriere architettoniche negli edifici privati
- Inserimento in Residenze Socio-Sanitarie assistenziali – RSSA
- Inserimento in Residenze Sanitarie Assistenziali – RSA
- Istituzione sportello di segretariato sociale sulla "disabilità"
- Servizio di educativa domiciliare integrata "SEMI"

SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI "A CHIAMATA"

Il servizio di trasporto "a chiamata" consiste nel prelievo e accompagnamento dei soggetti fruitori dalle proprie abitazioni verso qualsiasi destinazione prescelta, nell'ambito del territorio cittadino.

E' possibile fruire di un numero massimo di due corse al giorno, prenotando il servizio presso il call center del gestore il giorno prima dell'utilizzo, il quale si svolge dal lunedì alla domenica compresa, dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Per coloro che chiedono il trasporto taxi per la prima volta il servizio sarà attivo dal 1 novembre di ogni anno.

Il trasporto a chiamata è rivolto ai cittadini disabili psichici, fisici e non vedenti, residenti nel Comune di Bari, in possesso di:

- invalidità totale del 100% con difficoltà motorie;
- invalidità totale con diritto di indennità di accompagnamento;
- cecità assoluta o parziale con residuo visivo non superiore ad 1/20 o l'ipovedenza grave come previsto dagli artt. 2,3 e 4 della Legge 138/2001.

Il cittadino che intende accedere al servizio di trasporto Taxi "a chiamata" per la prima volta, o che intende rinnovarlo, deve presentare istanza sul modulo di domanda predisposto dalla Ripartizione Servizi alla Persona- Area per la Non Autosufficienza- dal 1° al 30 settembre di ogni anno.

Il modulo può essere compilato dal cittadino disabile o da chi ne esercita la tutela, la potestà o da un delegato.

La modulistica sarà reperibile sul sito del Comune o potrà essere ritirata presso l'ufficio front-office della Ripartizione Servizi alla Persona, situata in Largo Chiurlia, 27.

Documenti da allegare:

- copia del documento di identità in corso di validità;
- documentazione indicata nell'avviso pubblico

Rivolgersi a:

- Posizione Organizzativa Coordinamento Politiche Sociali per la non Autosufficienza
Largo Ignazio Chiurlia, 27 - 70122 Bari
Tel: 080/5772516 - Fax:

orari:

Lun. Merc. Giov. Ven. 09.30 - 12.00

Mart. Giov. 16.00 – 17.30

- Tesoreria Comunale
Banca UNICREDIT SpA
Via Niccolò Putignani, 98 - 70122 Bari
Tel: 080/9210997 080/9210907 - Fax:

orari:

Lunedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Martedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Mercoledì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Giovedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Venerdì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Sabato chiuso

- Sede decentrata URP tematico Servizi alla Persona
Largo Ignazio Chiurlia, 27 - 70122 Bari
tel: 080/5238335 080/5239746 - numero verde 800/018291
Email: urp@comunebari.it
Orari
Lunedì 9.30 - 13.30
Martedì 9.30 - 13.30 / 15.00 - 17.00
Mercoledì 9.30 - 13.30
Giovedì 9.30 - 13.30 / 15.00 - 17.00

Il trasporto a chiamata è gratuito per i cittadini con reddito ISEE non superiore a € 7.500,00; Mentre per i cittadini con reddito ISEE superiore a € 7.500, è previsto l'acquisto di un blocchetto, del costo di € 27,00, valido per fruire di 30 corse, da versare direttamente in Tesoreria Comunale.

N.B. i blocchetti acquistati non sono in alcun caso rimborsabili.

È possibile fare domanda dal 1° al 30 settembre di ogni anno

Il servizio è attivo

SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI VERSO "SEDI PRESTABILITE"

Il servizio di trasporto verso sedi prestabilite prevede l'accompagnamento dal proprio domicilio ai seguenti luoghi:

- posti di lavoro
- centri socio-culturali, educativi e ricreativi
- centri di riabilitazione fisica e fisioterapica non convenzionati ASL
- Università degli Studi di Bari.

Si accede al servizio a seguito della pubblicazione di un apposito Avviso Pubblico predisposto dalla Ripartizione Servizi alla Persona- Area della non Autosufficienza- nel quale sono indicate le modalità e i termini di presentazione delle domande.

Il trasporto verso sedi prestabilite è rivolto ai cittadini disabili psichici, fisici e non vedenti, di età compresa tra i 14 e i 65 anni e residenti nel Comune di Bari, in possesso di:

- certificazione di handicap grave ai sensi della Legge 104/92 art.3 comma 3, rilasciata dalla competente Commissione Sanitaria;
- verbale definitivo di invalidità rilasciato dalla competente Commissione che attesti il grado di invalidità non inferiore al 70%, con evidenziata difficoltà nella deambulazione e, per i non vedenti, verbale definitivo attestante la cecità totale o con un residuo visivo non superiore ad 1/20 o l'ipovedenza grave come previsto dagli artt. 2,3 e 4 della Legge 138/2001;
- attestazione di frequenza rilasciata dal datore di lavoro o dall'associazione o dal Centro riabilitativo non convenzionato con la ASL.

N.B. Non sarà considerato il limite di età previsto dei 65 anni esclusivamente per i cittadini che continuano ad avere un impegno di lavoro o frequentano una delle strutture su indicate, debitamente documentate dal datore di lavoro.

Il cittadino che intende accedere al servizio di trasporto verso "sedi prestabilite" può presentare istanza, utilizzando il modulo di domanda inserito all'interno dell'avviso pubblico, nelle modalità e nei termini indicate all'interno dello

stesso.

Il bando insieme alla modulistica potrà essere scaricato dal sito del Comune o potrà essere ritirato presso il Front office URP in Largo Chiurlia n.27 o in Via Roberto da Bari n.1

Le istanze saranno valutate da un'apposita Commissione, nominata dalla Ripartizione stessa, che redigerà la graduatoria degli aventi diritto, stilata secondo l'ordine di priorità indicato nell'Avviso.

Documenti da allegare:

Quelli previsti dall'avviso pubblico.

Rivolgersi a:

- Posizione Organizzativa Coordinamento Politiche Sociali per la non Autosufficienza
Largo Ignazio Chiurlia,27 - 70122 Bari
Tel: 080/5772516 - Fax:

ORARI:

Lun. Merc. Giov. Ven. 09.30 - 12.00

Mart. Giov. 16.00 – 17.30

- Tesoreria Comunale
Banca UNICREDIT SpA
Via Niccolò Putignani,98 - 70122 Bari
Tel: 080/9210997 080/9210907 - Fax:

ORARI:

Lunedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Martedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Mercoledì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Giovedì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Venerdì 8.25 - 13.20 14.35 - 16.00

Sabato chiuso

- Sede decentrata URP tematico Servizi alla Persona
Largo Ignazio Chiurlia, 27 - 70122 Bari
tel: 080/5238335 080/5239746 - numero verde 800/018291

Email: urp@comunebari.it

Orari

Lunedì 9.30 - 13.30

Martedì 9.30 - 13.30 / 15.00 - 17.00

Mercoledì 9.30 - 13.30

Giovedì 9.30 - 13.30 / 15.00 - 17.00

Il trasporto verso sedi prestabilite è gratuito per i richiedenti con reddito ISEE annui relativo al nucleo familiare, non superiore a € 13.122,80.

Tutti coloro che superano la soglia minima prevista devono contribuire con un versamento mensile di € 30.99, da versare direttamente alla Tesoreria Comunale.

SERVIZIO DI TRASPORTO VERSO STRUTTURE SOCIO-RIABILITATIVE

E' un intervento di natura socio-assistenziale che consente ai soggetti diversamente abili, che non siano in grado di servirsi di normali mezzi pubblici, di raggiungere strutture a carattere socio-riabilitativo, come previsto dall'art.46 della L.R. 4/2010.

Sono destinatari del servizio i cittadini diversamente abili residenti nel Comune di Bari, compresi gli stranieri individuati ai sensi dell'art.41 del D.Lgs 286/1998, che hanno necessità di frequentare centri di riabilitazione pubblici o accreditati e contrattualizzati con la ASL. Agli interessati deve essere stato riconosciuto l'handicap in "situazione di gravità" (ex art.3 comma 3 legge 104/92) e muniti di autocertificazione e/o documentazione idonea dell'interessato, dei suoi familiari o di altri conviventi atti a giustificare l'impossibilità dell'interessato, dei suoi familiari o di altri conviventi ad effettuare il trasporto

La persona interessata, un familiare o un suo rappresentante legale deve presentare domanda presso la Porta Unica di Accesso (P.U.A.), utilizzando l'apposito modulo.

Documenti da allegare:

- Attestazione di handicap ai sensi della Legge 104/1992 e ogni altra documentazione utile
- programma riabilitativo con indicazione della patologia, della durata del trattamento e della modalità di erogazione (continuativa o ciclica)
- autocertificazione e/o documentazione idonea dell'interessato, dei suoi familiari o di altri conviventi atti a giustificare l'impossibilità ad effettuare il trasporto
- attestazione ISEE (DPCM 159/2013) in corso di validità
- copia del documento di identità in corso di validità del richiedente e/o firmatario dell'istanza

Il servizio è gratuito per i cittadini che hanno un reddito ISEE fino a € 3000.

Per redditi ISEE superiori a € 3.000 viene applicata una quota di compartecipazione a carico del cittadino, calcolata in percentuale sul costo totale del servizio, così come indicato nella Delibera di Giunta Municipale n.533 del 1/08/2017.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) consiste in una serie di interventi finalizzati a mantenere il cittadino nel proprio ambiente di vita, secondo piani individuali programmati, al fine di evitare l'ospedalizzazione.

Le prestazioni di assistenza domiciliare integrata comprendono, oltre quelle previste dall'assistenza socio assistenziale SAD, anche quelle sanitarie di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico che vengono definite dall'UVM (unità di valutazione multidimensionale) ed elencate nel progetto individualizzato (PAI).

I destinatari dell'ADI sono soggetti disabili, di età compresa tra 0 e 64 anni, che si trovano nelle condizioni cliniche tali da richiedere prestazioni di natura socio-assistenziale e sanitaria.

La persona interessata ad usufruire del servizio deve consegnare la propria richiesta, redatta sull'apposito modulo, alla Porta Unica di Accesso (PUA). La richiesta, dopo una prima valutazione della PUA, viene inviata all'UVM (unità di valutazione multidimensionale) che valuta la richiesta e stila il Piano di Assistenza individualizzato (PAI), in cui sono definite tutte le prestazioni sociali e sanitarie in termini di risorse, di figure professionali e di articolazione oraria degli accessi settimanali. Il Piano assistenziale viene poi condiviso con il care-giver familiare (responsabile della cura del disabile).

Documenti da allegare:

- Attestazione di handicap ai sensi della Legge 104/1992 e ogni altra documentazione utile
- ISEE ordinario del nucleo familiare (nel caso di prestazioni sociali agevolate rivolte a minori di 18 anni)
- ISEE ristretto socio-sanitario in caso di disabili adulti (18 – 64 anni)
- Autocertificazione attestante l'impossibilità dei familiari o conviventi a garantire in modo adeguato la cura del soggetto richiedente.

L'utente partecipa alle spese in base alla situazione reddituale (ISEE) secondo i riferimenti normativi disciplinati dal Regolamento Regionale n.4/2007 e dal Regolamento comunale vigente, sulla base dei quali potrà fruire dei BUONI DI SERVIZIO REGIONALI.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

Il Servizio di assistenza domiciliare disabili (SAD) è una prestazione socio-assistenziale che non afferisce all'area sanitaria, regolamentata all'art.87 del Regolamento Regionale n.4/2007 ss.mm.ii

Questa tipologia di assistenza prevede una serie di interventi forniti al cittadino a supporto della vita quotidiana, al fine

di favorirne la permanenza nell'ambiente domestico, evitando il ricorso all'istituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) prevede interventi di tipo domestico (aiuto nel governo casa, aiuto personale di cura e igiene del disabile), accompagnamento presso presidi e servizi.

Il servizio è rivolto a soggetti disabili non autosufficienti, di età compresa tra 0 e 64 anni, non bisognosi di assistenza sanitaria che vivono soli o in nuclei familiari che per condizioni particolari di disagio non sono in grado di prestare assistenza.

La persona interessata, o un suo familiare, deve presentare la propria richiesta presso una delle sedi della PUA (Porta Unica di Accesso) o nelle sedi del Segretariato Sociale del Municipio di competenza, corredata della seguente documentazione:

- attestazione di handicap ai sensi della Legge 104/1992 e verbale della Commissione medica attestante la condizione di invalidità
- ISEE ordinario del nucleo familiare (nel caso di prestazioni sociali agevolate rivolte a minori di 18 anni)
- ISEE ristretto socio-sanitario in caso di disabili adulti (18 – 64 anni)
- autocertificazione attestante l'impossibilità dei familiari o conviventi a garantire in modo adeguato la cura del soggetto richiedente
- copia del documento d'identità del cittadino disabile
- eventuale nomina di amministratore di sostegno o di tutore
- eventuale provvedimento del Tribunale dei minori

L'utente partecipa alle spese in base alla situazione reddituale, secondo i criteri previsti da apposito disciplinare del servizio.

Si può accedere alla prestazione anche con la misura Regionale "Buoni di servizio per disabili e anziani non autosufficienti" secondo i tempi e le modalità fornite dalla Regione Puglia negli Avvisi pubblici di riferimento.

INSERIMENTO NEI CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI RIABILITATIVI

I centri socio educativi riabilitativi sono strutture socio assistenziali a ciclo diurno finalizzate al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona diversamente abile. Il centro pianifica le attività in base alle esigenze di ogni singolo utente.

Il servizio è rivolto a soggetti disabili di età compresa tra i 6 e i 64 anni, anche con disabilità psicosensoriale, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, i quali necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio sanitario.

Per gli utenti minori, la frequenza del centro è prevista esclusivamente per le attività extra-scolastiche di integrazione e nel rispetto dell'obbligo di frequenza dei percorsi di studio previsti.

La persona interessata ad usufruire del servizio, o un suo familiare, deve presentare la propria richiesta presso gli uffici della Porta Unica di Accesso (PUA) del distretto sociosanitario di appartenenza.

Documenti da allegare:

- Certificato di invalidità permanente o stato di handicap psicofisico medio grave, ai sensi della Legge 104/92;
- proposta del medico di base attestante le patologie e richiesta di inserimento;
- certificato del medico specialista attestante la patologia e l'appropriatezza del setting assistenziale;
- copia dell'eventuale delega dell'amministratore di sostegno;
- attestazione ISEE per la determinazione della compartecipazione alla retta di frequenza;
- fotocopia della tessera sanitaria;
- fotocopia documento d'identità;
- certificazioni e documenti attestanti la storia clinica, scolastica e familiare del soggetto, in caso si tratti di minore in età scolare.

L'utente partecipa alle spese in base al valore dell'ISEE, secondo le tariffe determinate dalla misura regionale "Buoni servizi per disabili e anziani non autosufficienti".

INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO PER IL SUPPORTO COGNITIVO E COMPORTAMENTALE DI SOGGETTI AFFETTI DA DEMENZA

Il centro per il supporto di persone affette da demenza è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno, finalizzata all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza che, per il loro declino cognitivo e funzionale, esprimono bisogni che non possono essere gestiti a domicilio per l'intero arco della giornata.

Il centro pianifica le attività in base alle esigenze dell'utenza e assicura l'apertura per almeno otto ore al giorno, per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente può variare da un minimo di 3 a un massimo di 6 giorni a settimana, in base a quanto definito nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il centro è destinato a soggetti affetti da demenza, associata o meno a disturbi del comportamento, non affetti da gravi deficit motori e che possano essere gestiti in regime di semiresidenzialità.

Non possono essere accolti nel Centro gli utenti affetti da:

- malattia psichiatrica (es. schizofrenia, ...)
- demenza di grado avanzato, tale da non consentire il ciclo semiresidenziale
- disturbi del comportamento di entità tale da compromettere lo svolgimento delle attività del centro

La persona interessata ad usufruire del servizio, o un suo familiare, deve presentare la propria richiesta presso gli uffici della Porta Unica di Accesso (PUA) del distretto sociosanitario di appartenenza.

Documenti da allegare:

- Certificato di invalidità permanente o stato di handicap psicofisico medio grave, ai sensi della Legge 104/92;
- proposta del medico di base attestante le patologie e richiesta di inserimento;
- certificato del medico specialista attestante la patologia e l'appropriatezza del setting assistenziale;
- copia dell'eventuale delega dell'amministratore di sostegno;
- attestazione ISEE per la determinazione della compartecipazione alla retta di frequenza;
- fotocopia della tessera sanitaria;
- fotocopia documento d'identità.

L'utente partecipa alle spese in base al valore dell'ISEE, secondo le tariffe determinate dalla misura regionale "Buoni servizi per disabili e anziani non autosufficienti".

AFFIDO ADULTI IN DIFFICOLTÀ

L'affido adulti in difficoltà, previsto dall'art.97 del Regolamento Regionale n.4/2007 ss.mm.ii, è un servizio alternativo alla istituzionalizzazione attraverso il quale persone in difficoltà o prive di assistenza, che non possono essere adeguatamente assistite dalla famiglia di appartenenza, sono affidate ad un nucleo familiare o ad una persona singola che provvedono al mantenimento e alle cure ordinarie, in un contesto relazionale familiare.

Sono previste le seguenti modalità di affido:

- **AFFIDO DIURNO** : il disabile trascorre qualche ora della giornata con la famiglia o con il singolo affidatario.
- **AFFIDO DI SOSTEGNO**: il disabile vive in una struttura residenziale o trascorre le ore diurne in struttura semiresidenziale e condivide con l'affidatario qualche giorno al mese al fine di facilitare l'avvio di un percorso deistituzionalizzazione.
- **AFFIDO FAMILIARE A TEMPO PIENO** : il disabile è affidato al nucleo affidatario e ne condivide la quotidianità. Viene definito a tempo pieno perché il disabile vive con l'affidatario.
- **AFFIDO TEMPORANEO**: il disabile è affidato temporaneamente alla famiglia o al singolo, per un periodo limitato nel tempo. Si configura come sotto tipologia dell'affido a tempo pieno, ma con la variante che il periodo di tempo è limitato a qualche mese (periodo estivo, festività, ...).

Gli affidatari sono cittadini che offrono la loro disponibilità di tempo, un atto d'impegno a fronte del quale l'amministrazione corrisponde un contributo mensile a titolo di rimborso spese che non è assimilabile ad un rapporto di lavoro.

L'intervento di affido ha carattere esclusivamente sociale ed è totalmente finanziato dal Comune.

Il servizio è rivolto a disabili adulti con disagio psicosociale, sia autosufficienti che non autosufficienti, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, in possesso di attestazione di handicap ai sensi della L.104/1992 e verbale della commissione medica attestante la condizione d'invalidità.

Il cittadino diversamente abile o un suo rappresentante legale (tutore, amministratore di sostegno, ecc...) può fare richiesta di affido:

- in una delle sedi del Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza e/o di un Servizio specialistico

Alla richiesta segue il passaggio in UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) se trattasi di un AFFIDO A TEMPO PIENO, al fine di condividere l'appropriatezza dell'intervento richiesto e redigere il Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Per tutte le altre tipologie di affido è sufficiente acquisire la documentazione del Medico di Medicina Generale attestante lo stato psico-fisico del soggetto in affido.

I documenti da allegare sono:

- domanda o proposta di affido
- attestazione di handicap ai sensi della L.104/1992 e verbale della commissione medica attestante la condizione d'invalidità
- copia del documento d'identità in corso di validità

Soggetto o famiglia affidataria

Le famiglie o i singoli cittadini che intendono accogliere in affido un adulto diversamente abile possono presentare la propria candidatura presso la Ripartizione Servizi alla Persona - Area della non Autosufficienza. La manifestazione di interesse può essere presentata a mano, presso la succitata ripartizione, o via PEC al seguente indirizzo:

disabili.comunebari@pec.rupar.puglia.it, previa pubblicazione di Avviso Pubblico.

I cittadini che dichiarano la disponibilità all'affido verranno censiti nell'apposita banca dati. Devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

- età compresa fra i 25 e i 64 ed essere in uno stato di salute idoneo
- congruità del reddito rispetto alla composizione del nucleo familiare e alle esigenze del disabile
- la condizione abitativa: la casa dell'affidatario deve essere idonea ad ospitare il disabile e priva di barriere architettoniche nel caso di disabilità fisica
- l'affidatario non deve aver subito condanne penali (da dimostrare attraverso il certificato carichi pendenti)
- consenso al trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs 196/2003 e s.m.i.
- Il processo finale di selezione degli affidatari avviene in sede di équipe valutativa (Commissione integrata Asl/Comune) che verifica gli aspetti motivazionali, la partecipazione a eventuali corsi di formazione/informazione, eventuali titoli ed esperienze affini al servizio, la disponibilità oraria.

Il servizio è totalmente gratuito per l'affidato.

All' affidatario l'Amministrazione comunale riconosce un contributo mensile a titolo di rimborso spese.

INSERIMENTO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI "CASA PER LA VITA" PER PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICOSOCIALI

“Casa per la Vita” è una struttura residenziale a carattere socio-sanitario a bassa o media intensità assistenziale sanitaria, destinata ad accogliere persone affette da disabilità psichica, prive di validi riferimenti familiari. Nella struttura viene ricostituito un ambiente di tipo familiare, nel quale il disabile è seguito dagli operatori attraverso un progetto individualizzato finalizzato a fargli acquisire progressivamente autonomia nelle attività quotidiane.

Il servizio è rivolto a cittadini diversamente abili tra i 18 e i 64 anni con problematiche psico-sociali e pazienti psichiatrici stabilizzati, usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo residenziale.

La persona interessata ad usufruire del servizio, o un suo familiare, deve presentare la propria richiesta presso gli uffici della Porta Unica di Accesso (PUA) del distretto sociosanitario di appartenenza.

Documenti da allegare:

- Certificato di invalidità permanente o stato di handicap psicofisico medio grave, ai sensi della Legge 104/92;
- proposta del medico di base attestante le patologie e richiesta di inserimento;
- certificato del medico specialista attestante la patologia e l'appropriatezza del setting assistenziale;
- copia dell'eventuale delega dell'amministratore di sostegno;
- attestazione ISEE per la determinazione della compartecipazione alla retta di frequenza;
- fotocopia della tessera sanitaria;
- fotocopia documento d'identità.

L'utente partecipa alle spese in base al valore dell'ISEE, secondo i riferimenti normativi disciplinati dal Regolamento Regionale n.4/2007

CONTRIBUTO ECONOMICO PER L'ELIMINAZIONE DI BARRIERE ARCHITETTONICHE NEGLI EDIFICI PRIVATI

La legge n.13 del 9 gennaio 1989 prevede la possibilità di ottenere un contributo a fondo perduto per le spese sostenute nell'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.

Sono previsti due distinti ambiti di intervento:

1. "spazio esterno e parti comuni"

Si intende per "spazio esterno" l'insieme degli spazi esterni, anche se coperti di pertinenza dell'edificio o degli edifici, ed in particolare quello interposto tra l'edificio o gli edifici e la viabilità, pubblico o ad uso pubblico; per "parti comuni" si intendono quelle unità ambientali che servono o che connettono funzionalmente più unità immobiliari;

2. "unità immobiliare"

Si intende una unità ambientale suscettibile di autonomo godimento ovvero un insieme di unità ambientali funzionalmente connesse, suscettibili di autonomo godimento.

Possono accedere al contributo le persone diversamente abili con menomazioni o limitazioni funzionali permanenti di carattere fisico o di carattere sensoriale o cognitivo, ivi compresa la cecità, che siano cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari, con residenza anagrafica stabile e abituale negli edifici interessati dagli interventi di eliminazione delle barriere architettoniche.

Entro il primo marzo di ogni anno, la persona interessata o l'eventuale tutore, curatore o amministratore di sostegno deve presentare una domanda in bollo alla Ripartizione Servizi alla Persona - Area "Coordinamento Politiche Sociali per la non Autosufficienza", utilizzando l'apposito modulo. Il modulo di domanda può essere consegnato a mano presso gli uffici della Ripartizione Servizi alla Persona oppure spedito a mezzo raccomandata o via PEC all'indirizzo disabili.comunebari@pec.rupar.puglia.it

Dopo la presentazione della domanda, verificata la completezza della documentazione allegata alla richiesta e la sussistenza dei requisiti per la concessione del contributo, i tecnici del Comune effettuano un sopralluogo per verificare che l'opera per cui viene richiesto il contributo non sia stata già realizzata, ed esprimono il parere di congruità sulla spesa presunta indicata nella domanda. Solo dopo l'avvenuto sopralluogo è possibile dar corso ai lavori, anticipandone le spese.

Documenti da allegare alla domanda

- certificazione medica in carta semplice redatta e sottoscritta da qualsiasi medico attestante la disabilità e le patologie del richiedente e le difficoltà motorie che ne discendono;
- certificato ASL/INPS qualora il richiedente sia stato riconosciuto invalido totale dalla competente Azienda Unità Sanitaria locale, con difficoltà di deambulazione;
- dichiarazione sostitutiva di atto notorietà (ai sensi del DPR 445/2000 art.47), ove si specifichi l'ubicazione dell'immobile e la parte su cui si vuole intervenire;
- preventivo complessivo di spesa inerente le opere relative al superamento delle barriere;
- relazione tecnica descrittiva con soluzioni da adottare ed elaborati di progetto dei lavori;
- verbale di assemblea condominiale in caso di lavori sulle parti comuni;
- nel caso di immobile locato, autorizzazione del proprietario alla realizzazione degli interventi nell'unità abitativa;
- autorizzazione per eventuali opere in deroga al D.M. 236 del 14/06/89 ai sensi dell'art. 7;

- n.1 marca da bollo da 16,00 €.

Coloro che hanno diritto al contributo vengono inseriti in una graduatoria generale, che viene affissa all'Albo Pretorio.

L'Ufficio competente, sulla base dei fondi effettivamente disponibili, individua, nell'ambito della predetta graduatoria, i soggetti che nell'anno potranno avere diritto a contributo e comunica al richiedente avente diritto l'ammissione del contributo, nonché il termine entro il quale dovrà presentare la documentazione di seguito riportata:

- comunicazione di ultimazione dei lavori, a firma del richiedente, redatta secondo il modello allegato;
- fatture quietanzate con intestazione al soggetto onerato della spesa, descrizione analitica delle opere realizzate e indirizzo completo dell'immobile ove le opere sono state eseguite;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà nuovo amministratore pro-tempore (in caso di sostituzione durante la realizzazione dei lavori);
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del DPR 445/2000 art.47, a firma del richiedente, redatta secondo il modello allegato, attestante la realizzazione dei lavori e la conformità delle opere realizzate alle vigenti normative urbanistiche, edilizie e sanitarie.

Costi: € 16,00 per la marca da bollo

La Ripartizione Servizi alla Persona, a seguito dell'esito del primo sopralluogo eseguito dal Settore Manutenzione Alloggi, determina l'ammissibilità o meno della domanda, dandone comunicazione al richiedente entro 60 giorni dalla presentazione della istanza.

INSERIMENTO IN RESIDENZE SOCIO-SANITARIE ASSISTENZIALI – RSSA

La residenza sociosanitaria assistenziale, denominata RSSA, eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone in situazione di handicap con gravi deficit psico-fisici, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La caratteristica della RSSA è la lungodegenza.

La persona interessata, un familiare o un suo rappresentante legale deve presentare domanda presso gli uffici della PUA (Porta Unica di Accesso) del Distretto Sociosanitario di appartenenza.

Documenti da allegare:

- Attestazione ISEE;
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art.47 del DPR 445/2000) in cui l'interessato dichiara di "non poter far fronte al pagamento della quota socio-assistenziale della retta"
- Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 contenente redditi, indennità e compensi a qualsiasi titolo percepiti dal richiedente;
- Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 relativa alle condizioni di cui al comma 2, art. 7 del disciplinare
- Copia del verbale della commissione medica competente per il riconoscimento di invalidità e/o indennità, laddove presente.

In caso di dimissioni ospedaliere è necessario altresì allegare la relazione del medico di reparto ospedaliero o del medico dell'Unità Operativa Territoriale presso cui è in carico la persona.

Per l'accesso alle residenze RSSA, la quota sanitaria della retta è a carico della ASL nella misura del 50%; quella sociale è a carico del richiedente nella misura del 50%.

Nel caso in cui il richiedente risulti impossibilitato al pagamento della quota, il Comune di Bari interviene nei limiti delle risorse finanziarie disponibili e nel rispetto del Regolamento per l'Accesso al Sistema Integrato dei Servizi e degli Interventi Sociali e del disciplinare dei servizi.

INSERIMENTO IN RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI – RSA

La residenza sociosanitaria assistenziale, denominata RSSA, eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone in situazione di handicap con gravi deficit psico-fisici, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. La caratteristica della RSSA è la lungodegenza.

La persona interessata, un familiare o un suo rappresentante legale deve presentare domanda presso gli uffici del Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza, utilizzando il "Modello Unico di accesso ai servizi e agli interventi sociali"

Documenti da allegare:

- Attestazione ISEE;
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (art.47 del DPR 445/2000) in cui l'interessato dichiara di "non poter far fronte al pagamento della quota socio-assistenziale della retta"
- Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 contenente redditi, indennità e compensi a qualsiasi titolo percepiti dal richiedente;
- Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'artt. 46 e 47 del DPR 445/2000 relativa alle condizioni di cui al comma 2, art. 7 del disciplinare
- Copia del verbale della commissione medica competente per il riconoscimento di invalidità e/o indennità, laddove presente.

Per l'accesso alle residenze RSSA, la quota sanitaria della retta è a carico della ASL nella misura del 50%; quella sociale è a carico del richiedente nella misura del 50%.

Nel caso in cui il richiedente risulti impossibilitato al pagamento della quota, il Comune di Bari interviene nel rispetto del Regolamento per l'Accesso al Sistema Integrato dei Servizi e degli Interventi Sociali e nei limiti delle risorse finanziarie disponibili.

SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE INTEGRATA "SEMI"

Il servizio di educativa domiciliare è un servizio pubblico, a domanda individuale, gestito dal Comune di Bari in forma indiretta e prevede una serie di azioni ed interventi educativi che favoriscono lo sviluppo dell'autonomia fisica, spaziale e della comunicazione del minore disabile.

Il servizio è rivolto a minori diversamente abili (di età compresa tra 0 e 18 anni) che presentano una minorazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva che spesso causa difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione nel tessuto sociale, tanto da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

La richiesta di accesso al servizio va presentata in una delle sedi del Segretariato Sociale del Municipio di appartenenza debitamente sottoscritta da uno dei genitori o da chi ne fa le veci (tutore, affidatario, ecc...), ad eccezione degli interventi di tutela e protezione predisposti dall'Autorità giudiziaria.

I requisiti di accesso sono i seguenti:

- a) residenza del minore diversamente abile nel territorio comunale di Bari;
- b) attestazione di invalidità con il riconoscimento della indennità di frequenza;
- c) certificazione di disabilità attestata dalla competente commissione sanitaria, ai sensi della L.104/1992 art.3, comma 3, (gravità);

Le priorità di accesso sono menzionate in apposito disciplinare del servizio di educativa domiciliare integrata (SEMI)

Il servizio prevede una compartecipazione mensile fissa dell'utente, in base al valore ISEE Ordinario.

2.5 Area minori e famiglie

- Affidato familiare
- Centri servizi integrati per le famiglie
- Servizio educativo domiciliare (Home Maker)
- Inserimento in centri socio educativi diurni
- Centro anti violenza
- Centro ludico di prima infanzia
- Biblioteca dei ragazzi
- Centro polifunzionale per prima infanzia “Casa dei Bambini e delle Bambine”
- Contributo economico per il sostegno dei minori (Deistituzionalizzazione – Minimo vitale)
- Sussidi a figli riconosciuti dalla sola madre

AFFIDO FAMILIARE

L'affido familiare è il servizio attraverso il quale un minore, che deve essere allontanato dalla propria famiglia a causa di difficoltà temporanee, viene accolto da un altro nucleo familiare (preferibilmente con figli), o da una persona singola, idonei ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela. L'affidamento familiare fornisce aiuto e sostegno al minore ed alla sua famiglia di origine, al fine di favorire la deistituzionalizzazione ed evitare l'inserimento dei minori in strutture residenziali.

L'affidamento familiare può essere:

- consensuale, disposto dai servizi sociali con il consenso della famiglia d'origine ed affidataria con esecutività del Giudice Tutelare, per la durata massima di 24 mesi; l'eventuale proroga, qualora la sospensione dell'affidamento rechi pregiudizio al minore, deve essere disposta dal Tribunale per i Minorenni;
- giudiziario, disposto dal Tribunale per i Minorenni, sia in assenza del consenso dei genitori, sia in favore dei minori in situazioni di pregiudizio.

Principali tipologie dell'affido sono :

- l'affidamento residenziale etero familiare: accoglienza di un minore in difficoltà familiare presso una famiglia, anche monoparentale. Ogni famiglia affidataria potrà avere in affidamento non più di due minori, salvo eccezioni particolari di fratelli, che si ritiene opportuno rimangano uniti;
- l'affidamento residenziale intra familiare: accoglienza di un minore da parte di parenti entro il quarto grado;
- l'affidamento part time: intervento, sia etero che intra familiare, di sostegno alla famiglia e al minore per alcuni momenti della giornata o della settimana. Può essere diurno, notturno, per alcuni giorni della settimana o solo per le vacanze.

È rivolto a minori in età compresa tra gli 0 e 18 anni appartenenti a nuclei familiari in situazioni di disagio e difficoltà temporanee, residenti nel Comune di Bari.

Per i minori stranieri immigrati (comunitari ed extracomunitari) non accompagnati da adulti e per i ROM non residenti, provvede il Servizio Sociale – Ufficio Immigrazione - presso la Ripartizione Servizi alla Persona sita in Largo Ignazio Chiurlia 27.

minore affidato

L'affido del minore viene disposto dai servizi sociali con il consenso della famiglia, o dal Tribunale dei Minorenni in assenza del consenso dei genitori

famiglia affidataria

Le persone e le famiglie disponibili ad accogliere un minore per l'affidamento familiare possono presentare istanza direttamente presso il Segretariato Sociale o il Servizio Socio-Educativo del Municipio di residenza. Verrà quindi avviata la procedura per la valutazione dell'idoneità da parte del Consultorio Familiare di competenza o, solo per l'affido part-time, da parte dell'equipe del Servizio Affidato del Comune di Bari, che cura il sostegno alla famiglia affidataria.

L'Amministrazione Comunale, per mezzo del Servizio Socio-educativo di competenza, assicura un contributo economico mensile a favore degli affidatari a sostegno dell'intervento di affido familiare, che varia a seconda della tipologia di affido, nonché contributi straordinari a titolo di rimborso delle spese sostenute dagli affidatari, tra quelle incluse nel regolamento comunale, la cui entità massima varia a seconda della tipologia di spesa.

Il servizio è totalmente gratuito per l'affidato.

Per l'affidatario l'amministrazione riconosce un contributo economico mensile determinato in base alla tipologia di

affido, nonché contributi straordinari a titolo di rimborso delle spese sostenute.

L'affido deve avere una durata massima di 24 mesi; un'eventuale proroga è disposta dal Tribunale per i Minorenni qualora la sospensione rechi pregiudizio al minore. La chiusura dell'affido deve prevedere l'adozione di apposito atto. L'affidamento familiare ha inizio in età minorile può proseguire fino al 25° anno di età qualora sia necessario terminare un progetto in atto.

CENTRI SERVIZI INTEGRATI PER LE FAMIGLIE

I centri servizi integrati per le famiglie sono finalizzati alla promozione dei diritti dell'infanzia, dell'adolescenza, della gioventù e del benessere dell'intero nucleo familiare, sostenendo la coppia, il nucleo familiare e ogni singolo componente nella fase del ciclo vitae.

In particolare i centri:

- Garantiscono un sistema di coordinamento e di interconnessioni tra agenzie sociali, educative e socio sanitarie pubbliche e private (Municipio, Servizi Socio educativi, Consultorio, Scuole, Parrocchie, Privato Sociale, etc.), e cittadinanza svolgendo una funzione di mediazione;
- Offrono un servizio di segretariato sociale e informativo sulle risorse socio educative e sanitarie del territorio, al fine di consentire percorsi integrati di promozione della persona edella famiglia nel suo insieme;
- Sostengono processi di partecipazione alla vita della Comunità, promuovendo percorsi di cittadinanza attiva, educazione alla legalità, orientamento lavorativo, ascolto e valorizzazione delle differenze, che favoriscano lo sviluppo della coesione sociale e il senso della Comunità;
- Favoriscono percorsi di integrazione tra famiglie a rischio di emarginazione e c.d. "normali", promuovendo la cultura della solidarietà e del servizio;
- Sperimentano metodologie/approcci per l'acquisizione di competenze, responsabilità sociale e autonomia degli adolescenti anche in rete con istituti scolastici superiori (es. cooperative scolastiche, service learning ecc..)

Il servizio è rivolto a singoli, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, minori ed adulti, nonché portatori di handicap lieve residenti nel territorio di riferimento del centro.

Sono possibili tre tipi di accesso:

- Accesso libero,
- Accesso su segnalazione del Servizio Sociale,
- Accesso su segnalazione di altri Enti.

I centri sul territorio sono i seguenti:

Municipio I:

Quartiere Libertà
corso italia 171/175
tel. 080/5796473
E-mail aliantecooplifero.it

Quartiere Japigia

Via Giustina Rocca, 9
Tel.080 5546246
E-mail: cafcap.japigia@gmail.com

Quartiere Torre a Mare

Via Morelli e Silvati
Tel.0805432251
E-mail: cafjapigia@fgp2.it

Quartiere San Nicola

Strada Carmine, 11
080 5289075
caf.sannicolamurat@progettocitta.org

Municipio II:

Quartiere Carrassi
Viale Unità d'Italia, 63
Tel.0808764746
caf.carrassi@progettocitta.org

Municipio III:

Quartiere San Paolo:
Via Marche, 1
Tel.0809758757
E-mail: caf@fgp2.it

Municipio IV:

Quartiere S. Rita:
Via Costruttori di Pace
Tel.0805038794
E-mail centrocircumnavigando@gmail.com

Municipio V:

Quartiere San Pio:
Via della Felicità s.n.
Tel.0805337536
E-mail: centrorizzontis.spirito@gmail.com

SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (HOME MAKER)

Il servizio home-maker è un servizio domiciliare e consiste in interventi di supporto e di accompagnamento socio-educativo, finalizzati a favorire la permanenza dei minori nel loro ambiente di vita, relazionale e affettivo, coinvolgendoli, unitamente alla famiglia, in un processo di crescita comune.

Tra le prestazioni offerte, le principali sono:

- aiuto alla persona nelle normali attività quotidiane
-
- interventi di supporto ai genitori nel processo educativo, al fine di stimolarne la responsabilità (idonea alimentazione, cura dell'igiene personale, cure sanitarie, cura dell'abitazione, cure affettive e relazionali)
-
- attività di sostegno socio-educativo e scolastico al minore,
-
- azioni rivolte a favorire la comunicazione tra i membri della famiglia
-
- attività di tempo libero.

È rivolto a minori e famiglie residenti nel comune di Bari

Le persone interessate possono presentare istanza presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza, che verifica la congruità della richiesta ed effettua una prima valutazione del bisogno. Il Servizio Socio-educativo del Municipio di residenza predisporrà, in maniera integrata, il Progetto Educativo Personalizzato (P.E.I), condiviso con il minore e la famiglia. Per i minori stranieri immigrati (comunitari ed extracomunitari) non accompagnati da adulti e per i ROM non residenti, provvede il Servizio Sociale, ubicato presso la Ripartizione Servizi alla Persona, sita in Largo Ignazio Chiurlia 27

Il servizio è gratuito

INSERIMENTO IN CENTRI SOCIO EDUCATIVI DIURNI

I centri socio educativi diurni sono luoghi di integrazione sociale e culturale per bambini e ragazzi; attraverso un programma di inserimento in attività educative, ricreative e sportive, mirano al recupero dei bambini/ragazzi con problemi di socializzazione o esposti a rischio.

Assicurano agli stessi il diritto ad essere ascoltati, sostenuti e accompagnati nella crescita. Offrono sostegno alle famiglie nella gestione del processo educativo.

Tipologie prevalenti di intervento:

- sostegno all'integrazione dei minori,
- sostegno alla genitorialità,
- sostegno all'integrazione scolastica e prevenzione della dispersione e dell'abbandono scolastico;
- attività ludico-ricreative e laboratoriali

Il servizio è rivolto a minori di età compresa tra 6 e 17 anni, residenti nel Comune di Bari.

I requisiti di accesso sono i seguenti:

- presenza nel nucleo familiare di uno o più minori di età compresa tra 6 e 17 anni;
- residenza o domicilio in Puglia del minore al momento dell'inoltro della domanda;
- ISEE non superiore a € 20.000,00, in vigore al momento dell'inoltro della domanda e senza omissioni. È richiesto l' "ISEE minorenni" per i figli di genitori non conviventi.

La Regione Puglia ed il Comune di Bari, mediante l'utilizzo di titoli di acquisto denominati "buoni servizio", fruibili solo presso soggetti erogatori accreditati in un apposito Catalogo regionale e contrattualizzati dall'Ambito territoriale, promuove e favorisce la qualità e la pluralità dell'offerta dei servizi e delle strutture per minori.

Il referente del nucleo familiare deve registrarsi sulla piattaforma informatica del Sistema Puglia all'indirizzo web <http://bandi.pugliasociale.regione.puglia.it> nel periodo di apertura temporale della piattaforma fissato dalla regione Puglia.

L'istanza per l'ammissibilità sarà valutata dal Servizio Socio-Educativo di competenza, che predisporrà il progetto individualizzato, condiviso con la famiglia, e procederà all'inserimento.

I centri disponibili sul suolo cittadino sono i seguenti:

Municipio I:

Quartiere Torre a Mare

C.S.E.D. "Abracadabra"

Via Bari, 35/C

Quartiere Madonnella

C.S.E.D. "S. Antonio"

Piazza S. Antonio, 5

Quartiere S. Nicola

C.S.E.D. "Borgo Antico"

Strada S. Teresa delle Donne, 8

Quartiere S. Nicola

C.S.E.D. "Maria SS. Del Carmine"

Via Carmine, 11

Quartiere Japigia

C.S.E.D. "Insieme"

Via Gentile, 90

Quartiere Libertà

C.S.E.D. "I ragazzi di don Bosco"

Via Martiri d'Otranto 65,

Municipio II:

Quartiere Carrassi

C.S.E.D. "Annibale Maria di Francia" Via Quarto, 17/A

C.S.E.D. "Madre Arcucci"

Via Celso Ulpiani, 19

Municipio III:

Quartiere San Paolo

C.S.E.D. "P. Alberotanza"

Trav. n.2 Via Umbria, 5

Quartiere San Paolo

C.S.E.D. "Centro Sociale Polifunzionale"

Via Marche, 1

Municipio IV:

Quartiere Carbonara:

C.S.E.D. "Gulliver"

Stradella dell'acquedotto 11/A

Quartiere Carbonara:

C.S.E.D. "Volto Santo"

Corso Alcide De Gasperi, 471

Municipio V:

Quartiere Palese:

C.S.E.D. "Giamburrasca"

Via Pasolini, 5

La quota di compartecipazione è determinata dal valore dell'ISEE.

E' prevista la formazione di una graduatoria; dunque i tempi di attesa variano, seguendo lo scorrimento della stessa.

CENTRO ANTIVIOLENZA

Il Centro Antiviolenza è un servizio che mira al contrasto, alla prevenzione e alla sensibilizzazione contro ogni forma di violenza. Offre assistenza, aiuto, tutela e protezione alle donne vittime di violenza fisica, psicologica, economica, sessuale ed ai minori vittime di violenza assistita, maltrattamenti ed abusi; promuove iniziative che mirano a prevenire e contrastare il fenomeno della violenza di genere e dello stalking.

Il Centro Antiviolenza:

- accoglie richieste e segnalazioni di violenza/abuso;
- offre consulenza psicologica, legale e di orientamento formativo e lavorativo;

- ascolta i bisogni di minori e donne vittime di violenza ed offre loro un ambiente protetto e accogliente;
- aiuta a mettersi in contatto con strutture residenziali protette per donne e minori in particolari condizioni di emergenza;
- crea gruppi di auto aiuto per le donne che hanno subito violenza offrendo la possibilità di sviluppare legami personali e di condividere le "esperienze indicibili";
- promuove la cultura della non violenza;
- attiva percorsi di formazione/informazione sulla violenza di genere coinvolgendo gli operatori dei servizi territoriali;
- consolida attività di prevenzione/sensibilizzazione rivolte essenzialmente ai giovani (14-18 anni) attraverso attività laboratoriali condotte con il coinvolgimento degli istituti scolastici e dei centri di aggregazione giovanile del territorio;
- conduce una costante analisi del fenomeno.

Il centro è rivolto a donne e minori vittime di maltrattamenti e abusi, residenti nel comune di Bari, nonché donne e minori stranieri, in carico all'Ufficio Immigrazione del Comune di Bari, e stabilmente presenti sul territorio cittadino.

Le persone interessate possono accedere direttamente, ovvero su segnalazione del Servizio Socio-Educativo del Municipio di residenza, del Servizio Sociale della Ripartizione Servizi alla Persona, del Pronto Intervento Sociale (P.I.S.), di altri Servizi Socio-Sanitari.

Centro Antiviolenza del Comune di Bari
Via San Francesco d'Assisi 75
Numero Verde: 800202330
(attivo h24)
Numero di pubblica utilità: 1522
(attivo h24)

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.30

Dove: Segretariato sociale del Municipio di appartenenza

Il servizio è gratuito

L'intervento è immediato

CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA

I centri ludici offrono ai bambini uno spazio educativo dove fare esperienze diverse, condividendo con i coetanei situazioni di gioco, scoperta e socializzazione; esso inoltre fornisce un sostegno alla genitorialità, promuovendo la partecipazione attiva delle famiglie, in relazione a tempi di vita e lavoro.

Le attività dei Centri Ludici prevedono la costituzione di gruppi o sottogruppi omogenei o misti per età; la costituzione dei gruppi è subordinata a progetti specifici studiati sulla base del processo di crescita.

Le Sedi dei Centri Ludici sono le seguenti:

Scuola "Melo da Bari"
Via Maggiore Turitto, 13
(Municipio n. 1)

Centro sociale nel Parco "Don Tonino Bello"
Via M. Gandhi
(Municipio n. 2)

Sono rivolti a bambini, residenti nel Comune di Bari, di età compresa tra i 3 e i 36 mesi, anche diversamente abili, della stessa fascia d'età.

Per fare richiesta di accesso al servizio presso la scuola Melo da Bari, per il turno antimeridiano, rivolto a 25 bambini, nella fascia oraria 9.00 - 13.00, occorre attendere la pubblicazione dell'avviso e successivamente compilare la domanda, utilizzando l'apposito modello disponibile sul sito istituzionale o ritirabile presso gli uffici della Ripartizione Servizi alla Persona - PO Coordinamento Politiche Sociali minori e famiglie, siti in piazza Chiurlia 27.

Per fare richiesta di accesso al servizio Centro sociale nel Parco "Don Tonino Bello", per il turno antimeridiano, rivolto a 25 bambini, nella fascia oraria 9.00 - 13.00, occorre che il referente del nucleo familiare debba richiedere il Buono

Servizio per la frequenza mediante apposita domanda da inviare sulla piattaforma telematica dedicata.

I requisiti di accesso sono i seguenti:

- presenza nel nucleo familiare di uno o più minori di età compresa tra i 3 e 36 mesi;
- residenza o domicilio in Puglia del minore al momento dell'inoltro della domanda;
- ISEE non superiore a € 40.000,00, in vigore al momento dell'inoltro della domanda e senza omissioni. È richiesto l' "ISEE minorenni" per i figli di genitori non conviventi.

L'eventuale quota di compartecipazione è determinata dal valore dell'ISEE.

Il Comune di Bari effettua l'istruttoria delle domande rispettando l'ordine direttamente stabilito dalla piattaforma e genera una graduatoria delle domande di accesso ai Buoni servizio.

A fronte di domande positivamente collocate in graduatoria, il Comune di Bari, effettua la convalida dell'abbinamento bambino- posto a catalogo entro i limiti della somma ripartita dalla Regione Puglia e della programmazione per intervento del Comune di Bari.

BIBLIOTECA DEI RAGAZZI

La Biblioteca dei Ragazzi/e di Bari, è un servizio pubblico per bambini/e, ragazzi/e e famiglie promosso dal Comune di Bari ed ha come obiettivo la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentario comunale dedicato ai minori e conta un patrimonio librario di oltre 6.000 volumi.

Offre attività socio-culturali, ludico-educative e ricreative rivolte a bambini/e, ragazzi/e, famiglie; valorizza il libro come strumento di espressione, promozione e sviluppo della cultura infantile e favorisce l'incontro-scambio tra generazioni e culture diverse e con la comunità sociale di appartenenza.

Tra i servizi proposti ritroviamo:

prestito dei libri

laboratori di scrittura creativa

letture e narrazioni animate, incontri con autori/trici e illustratori/trici, mostre tematiche

mini-reading di testi per l'infanzia,

visite guidate e animate per scuole e gruppi.

A richiesta, la Biblioteca progetta e realizza percorsi di lettura e bibliografie a tema, legate a specifici obiettivi didattici ed educativi.

Il servizio è rivolto ai bambini e ragazzi residenti nel Comune di Bari.

Le famiglie interessate possono accedere direttamente e liberamente alla biblioteca, dove verranno fornite tutte le informazioni utili per usufruire dei servizi o per partecipare alle attività.

Dove: Centro Polifunzionale "FUTURA"
sito all'interno del Parco
Cittadino di Largo 2 Giugno
Tel. 0809262102
E-mail: biblioteca@progettocitta.org

apertura:

da Ottobre a Maggio

Mar-Gio: 9.00-13.00

Mar-Gio-Sab: 16.00-19.00

Dom: 10.00-13.00

da Giugno a Settembre

Lun-Sab: 17.00-20.00

Sab: 10.00-12.00

Quota di tesseramento annuale di € 10.00 per partecipare alle attività (con ISEE superiore ai 3000,00€)

Quota di partecipazione pari a 0,50€ a minore per gli istituti scolastici che intendono far partecipare i propri studenti alle attività

Prestito di libri gratuito

Accesso al servizio immediato

CENTRO POLIFUNZIONALE PER LA PRIMA INFANZIA "CASA DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE"

La Casa delle Bambine e dei Bambini risponde al bisogno delle famiglie più fragili, italiane e migranti, con figli minori, attraverso un sistema di interventi di sostegno alla cura delle persone e si propone come spazio presso il quale ogni bambino, supportato da un adulto, può vivere le prime esperienze di socializzazione sia con gli adulti che con i pari. Gli interventi, pertanto, mirano, da un lato, al sostegno alla relazione educativa e al ruolo genitoriale, e dall'altro, al supporto materiale delle famiglie; essi infatti mettono a disposizione delle stesse beni di prima necessità, attraverso l'emporio sociale e la boutique sociale.

Il Centro offre i seguenti servizi:

- Emporio Sociale per l'Infanzia (emporio di alimenti e accessori e spazio baratto prima infanzia) e Boutique Sociale (capi abbigliamento per la prima infanzia e per le mamme in stato di gravidanza);
- Spazio Gioco per bambini;
- Centro sperimentale per la genitorialità (dimensione sociale, educativa, psicologica, socio sanitaria);
- Ambulatorio sociale per infanzia;
- Azioni sperimentali nel campo dell'educazione alimentare, nelle forme di consumo alternative - capaci di limitare gli sprechi ed incentivare la redistribuzione per fini sociali di prodotti, anche alimentari, invenduti e non utilizzati - e nelle forme di sostegno alle famiglie e ai genitori in stato di disagio sociale.

È rivolto a famiglie con figli minori di età compresa tra i 3 mesi ed i 5 anni, residenti o temporaneamente presenti nel territorio di Bari, con particolare riferimento a nuclei familiari in situazione di povertà e disagio socio-economico. Si rivolge anche a tutti i cittadini di Bari che vogliano donare tempo, risorse, beni e servizi destinati alla prima infanzia e ai nuclei familiari coinvolti.

All'Emporio Sociale per l'Infanzia e alla Boutique Sociale si accede a seguito di avviso pubblicato online sul portale istituzionale del Comune.

Alle altre attività previste si accede previa iscrizione e tesseramento (solo per i laboratori e per lo spazio ludico è necessaria una prenotazione; i laboratori sono destinati ai primi 20 nuclei familiari che si prenotano. Tale limite massimo può variare in relazione alla specifica attività che ogni laboratorio propone).

Sede Centro Polifunzionale:

Strada Provinciale 110 Modugno-Carbonara
Presso il complesso "Baridomani"
Linea Autobus n°20 (Fermata "Baridomani")

Tel. 080 204 0908
E-mail: info@cbb.bari.it
Sito web: <http://cbb.bari.it/>

Il servizio è gratuito

Per Emporio sociale e boutique sociale, essendo prevista una graduatoria a seguito di avviso pubblico, i tempi di attesa variano seguendo lo scorrimento della stessa;

Per le altre attività l'accesso è libero.

CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL SOSTEGNO DEI MINORI (Deistituzionalizzazione - Minimo vitale)

La prestazione consiste nell'erogazione di un contributo economico in favore di nuclei familiari in stato di disagio, non in grado dunque di garantire ai propri figli il soddisfacimento dei bisogni primari; essa è finalizzata a favorire la permanenza o il rientro del minore nel proprio ambiente e a migliorarne la qualità della vita. L'entità del contributo deve tener conto della gravità della condizione economica e della presenza di situazioni che possono ostacolare il processo di inclusione sociale.

Il servizio è rivolto a minori residenti nel Comune di Bari, che devono essere dimessi da strutture residenziali o che sono a rischio di istituzionalizzazione, appartenenti a nuclei familiari in stato di disagio socio-economico, non in grado di garantire ai propri figli il soddisfacimento dei bisogni primari.

Le persone interessate possono presentare istanza direttamente presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza, che verifica la congruità della richiesta ed effettua una prima valutazione del bisogno. L'istanza per l'ammissibilità sarà

valutata dal Servizio Socio-Educativo di competenza, che predisporrà il progetto individualizzato, condiviso con la famiglia.

Dove: Segretariato sociale del Municipio di appartenenza

Il servizio è gratuito.

SUSSIDI A FIGLI RICONOSCIUTI DALLA SOLA MADRE

La prestazione consiste nell'erogazione di un contributo economico, in favore di minori riconosciuti dalla sola madre, finalizzato a garantire agli stessi di crescere ed essere educati nell'ambito della propria famiglia, quando quest'ultima versa in uno stato di indigenza, o ha a disposizione un reddito al di sotto della soglia di povertà.

Il servizio è rivolto a nuclei familiari con minori che abbiano compiuto i 6 mesi e, fino al compimento del quindicesimo anno di età, riconosciuti dalla sola madre e residenti nel Comune di Bari.

La persona interessata può presentare istanza direttamente presso il Segretariato Sociale del Municipio di residenza, che verifica la congruità della richiesta ed effettua una prima valutazione del bisogno.

L'istanza sarà successivamente valutata dal Servizio Socio-Educativo di competenza.

Dove: Segretariato sociale del Municipio di appartenenza.

Il servizio è gratuito.

2.6 Area immigrazione

- Inserimento in residenze sociosanitarie RSSA - RSA
- Servizio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati (MSNA)
- Servizio di accoglienza per donne gestanti con figli a carico
- Affidamento minori stranieri non residenti / immigrati
- Servizio di accoglienza residenziale temporanea
- Centro di promozione e confronto interculturale
- Sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale per persone immigrate
- Area laboratoriale e pre professionalizzante

INSERIMENTO IN RESIDENZE SOCIO SANITARIE RSSA - RSA

La residenza socio assistenziale (RSA) eroga servizi a persone con gravi deficit psico-fisici che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono assistenza e che non sono in grado di condurre una vita autonoma e non possono essere assistite a domicilio anche per mancanza di una abitazione e di una rete parentale.

La residenza socio sanitaria assistenziale (RSSA) è una struttura istituita per offrire una residenza ed un'assistenza adeguata a persone non autosufficienti per le quali non sia possibile programmare interventi domiciliari per mancanza di alloggio e di una rete familiare. La caratteristica della RSSA è la lungodegenza.

I posti nelle RSA e RSSA sono destinati ad extracomunitari richiedenti asilo che giungono nel nostro Paese e presentano situazioni di non autosufficienza temporanea.

I cittadini stranieri, che ne fanno richiesta possono chiedere un contributo all'area immigrazione della Ripartizione Servizi alla Persona per poter essere ospitati presso strutture residenziali convenzionate.

La richiesta per l'accoglienza presso le strutture RSA e RSSA viene disposta anche su proposta degli assistenti sociali o dei presidi ospedalieri in caso di dimissioni protette. La richiesta viene inviata all'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) che approva il Piano di assistenza individualizzato (PAI) socio-sanitario disponendo l'inserimento in struttura, qualora ritenuto appropriato.

Documenti da allegare

- Permesso di soggiorno valido o in corso di rinnovo
- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione dell'ISEE ordinario;
- Documentazione sanitaria.

Il costo del servizio è determinato sulla base dell'ISEE socio-assistenziale salvo interventi indifferibili ed urgenti laddove la situazione reddituale sarà accertata successivamente.

I tempi sono variabile in considerazione della valutazione compiuta dall'UVM.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)

Il minore straniero non accompagnato è il minore non avente cittadinanza italiana o dell'UE che si trova per qualsiasi causa nel territorio dello Stato o che è altrimenti sottoposto alla giurisdizione italiana, privo di assistenza e di rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per lui legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano.

Il minore comunitario non residente è il minore che pur in presenza di adulti legalmente responsabili, si trova in stato di abbandono morale e materiale .

Il comune di Bari offre un servizio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati, anche richiedenti protezione internazionale, e comunitari non residenti, presso strutture residenziali e convenzionate.

Il servizio offre accoglienza materiale, orientamento legale e il supporto di mediatori linguistici con l'obiettivo di garantire tutela in luoghi protetti ed adeguati, assicurare il diritto alla salute e all'istruzione, favorire l'integrazione sul territorio e accompagnamento per il raggiungimento dell'autonomia attraverso percorsi finalizzati all'inserimento lavorativo e al rientro in famiglia se presente.

Ogni minore straniero non accompagnato, o comunitario non residente che versa in situazione di abbandono morale o materiale, può essere segnalato al settore immigrazione presso la Ripartizione Servizi alla Persona, alle Forze dell'Ordine, al Pronto Intervento Sociale che provvedono all'immediato collocamento in luogo protetto.

Il servizio di accoglienza può essere attivato in situazioni di emergenza e urgenza, su richiesta di Forze dell'Ordine o del PIS (Servizio di Pronto Intervento Sociale attraverso il numero verde 800093470).

L'Intervento è immediato se urgente ed indifferibile.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER DONNE GESTANTI CON FIGLI A CARICO

Il Comune di Bari offre un servizio di accoglienza per donne straniere gestanti e/o con figli a carico, anche richiedenti protezione internazionale, che versano in situazione di difficoltà e prive di riferimenti familiari e/o amicali, presso strutture residenziali convenzionate con l'Ente. Il servizio offre: accoglienza materiale, orientamento legale, mediatori linguistico- interculturali.

Il servizio mira a:

- garantire tutela a donne gestanti sole o con minori a carico e prive di adeguati supporti familiari in un luogo protetto e adeguato;
- Assicurare il diritto alla salute;
- Sostenere la capacità educativa genitoriale;
- Favorire relazioni positive per l'inserimento sociale, culturale e lavorativo;
- Favorire l'autonomia personale.

Lo sportello è accessibile a tutte le donne immigrate gestanti o madri con figli in situazioni di difficoltà.

La cittadina straniera che vuole usufruire di questo servizio, si può rivolgere direttamente presso gli uffici del segretariato sociale dislocati nei municipi o presso la Ripartizione Servizi alla Persona in Piazza Chiurlia, per un colloquio conoscitivo, dichiarando la situazione di difficoltà personale e/o familiare.

Documenti da allegare

- Permesso di soggiorno in corso di validità o di rinnovo;
- DSU rilasciata dal CAF attestante l'avvenuta richiesta di certificazione ISEE ordinario;
- Domanda di inserimento in struttura residenziale utilizzando il modello "Richiesta di accesso al sistema integrato dei servizi sociali".

Il servizio può essere attivato anche in situazioni di emergenza e urgenza, su richiesta di Forze dell'Ordine o del PIS (Servizio di Pronto Intervento Sociale da attivare attraverso il numero verde 800093470).

il servizio è gratuito

AFFIDO MINORI STRANIERI NON RESIDENTI / IMMIGRATI

L'affido familiare è il servizio attraverso il quale un minore, che deve essere allontanato dalla propria famiglia a causa di difficoltà temporanee, viene accolto da un altro nucleo familiare (preferibilmente con figli), o da una persona singola, idonei ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela. L'affidamento familiare fornisce aiuto e sostegno al minore ed alla sua famiglia di origine, se presente, al fine di favorire la deistituzionalizzazione ed evitare l'inserimento dei minori in strutture residenziali.

L'affido familiare può essere attivato anche a favore di minori stranieri non accompagnati, privi di adulti di riferimento sul territorio nazionale già accolti in strutture residenziali, anche al fine di favorire percorsi di integrazione e di accompagnamento all'autonomia.

L'affidamento familiare può essere:

- consensuale, disposto dai servizi sociali con il consenso della famiglia d'origine ed affidataria con esecutività del Giudice Tutelare, per la durata massima di 24 mesi.
- giudiziario, disposto dal Tribunale per i Minorenni, sia in assenza del consenso dei genitori, sia in favore dei minori in situazioni di pregiudizio.

Le principali tipologie dell'affido sono :

- affidamento residenziale etero familiare: accoglienza di un minore in difficoltà familiare presso una famiglia, anche monoparentale. Ogni famiglia affidataria potrà avere in affidamento non più di due minori, salvo eccezioni particolari di fratelli, che si ritiene opportuno rimangano uniti;

- affidamento residenziale intra familiare: accoglienza di un minore da parte di parenti entro il quarto grado;
- affidamento part time: intervento, sia etero che intra familiare, di sostegno alla famiglia e al minore per alcuni momenti della giornata o della settimana. Può essere diurno, notturno, per alcuni giorni della settimana o solo per le vacanze.

Il servizio è rivolto a minori in età compresa tra gli 0 e 18 anni appartenenti a nuclei familiari, non residenti, che versano in situazioni di disagio e difficoltà temporanea o a favore di Minori Stranieri non Accompagnati (MNSA) già accolti in strutture residenziali.

Per i minori stranieri immigrati (comunitari ed extracomunitari) non accompagnati da adulti e per i ROM non residenti, provvede il Servizio Sociale – Ufficio Immigrazione - presso la Ripartizione Servizi alla Persona sita in Largo Ignazio Chiurlia 27.

Minore affidato

L'affido del minore viene disposto dai servizi sociali con il consenso della famiglia, o dal Tribunale dei Minorenni in assenza del consenso o in mancanza dei genitori.

Famiglia affidataria

Le persone e le famiglie disponibili ad accogliere un minore per l'affidamento familiare possono presentare istanza direttamente presso il Segretariato Sociale o il Servizio Sociale della Ripartizione Servizi alla Persona Ufficio immigrazione. Verrà quindi avviata la procedura per la valutazione dell'idoneità da parte del Consultorio Familiare di competenza o, solo per l'affido part-time, da parte dell'èquipe del Servizio Affidato del Comune di Bari, che cura il sostegno alla famiglia affidataria se presente.

Il servizio è totalmente gratuito per l'affidato.

Per l'affidatario l'Amministrazione Comunale, per mezzo del Servizio Sociale di competenza, assicura un contributo economico mensile a sostegno dell'intervento di affido familiare, che varia a seconda della tipologia di affido, nonché contributi straordinari a titolo di rimborso delle spese sostenute dagli affidatari, tra quelle incluse nel regolamento comunale, la cui entità massima varia a seconda della tipologia di spesa.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA

Servizio di accoglienza residenziale temporanea rivolto a persone immigrate regolarmente presenti sul territorio comunale

- già prese in carico dal servizio sociale dell'ufficio immigrazione del comune di Bari ma che necessitano di completare il percorso di inclusione sociale e di formazione scolastica/professionale e di avviamento al lavoro (neomaggioranni e nuclei monoparentali dimessi dalle strutture residenziali, etc.);
- che hanno già in corso un'attività lavorativa occasionale e che necessitano di una accoglienza temporanea (es. dimessi dallo Sistema di Protezione Richiedenti Asilo e rifugiati, etc.),

Durata: Il periodo di accoglienza è limitato a 90 gg. eventualmente prorogabili per particolari esigenze e a seguito di preventiva autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

Si usufruisce di questo servizio:

- Su istanza di parte
- Su proposta del Servizio Sociale dell'ufficio immigrazione;
- Su proposta del Servizio Sociale dei Municipi

Documenti:

Permesso di soggiorno valido o in corso di rinnovo;

D.S.U. rilasciata dal CAF attestante avvenuta richiesta di certificazione Isee ordinario;

Il servizio è totalmente gratuito

CENTRO DI PROMOZIONE E CONFRONTO INTERCULTURALE

Il centro interculturale è un luogo di incontro, conoscenza e confronto tra cittadini italiani e stranieri ed è diretto a creare dialogo interculturale e a promuovere diritti di cittadinanza.

Le attività di promozione e confronto interculturale sono rivolte sia a cittadini stranieri sia a cittadini italiani che manifestano interesse al dialogo tra le culture e alla convivenza pacifica tra i popoli e che vogliono prendere parte alle attività ordinarie e specifiche organizzate nell'ambito del "Centro Polifunzionale".

L'accesso al centro è libero e le persone interessate potranno richiedere informazioni sulle attività interculturali e usufruire dei servizi offerti al pubblico, durante le ore di apertura ordinaria del Centro

Attività ordinarie

Le attività ordinarie potranno riguardare l'accesso alla biblioteca diffusa, colloqui/confronti individuali o di gruppo su tematiche di intercultura, raccolta di eventuali proposte per l'organizzazione di eventi.

Coloro che vorranno accedere alle attività ordinarie dell'area "promozione e confronto interculturale" dovranno registrarsi su appositi moduli/registri redatti dall'equipe.

Le attività ordinarie del Centro sono garantite dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 20,00.

Attività specifiche

Le attività specifiche consistono in conferenze e seminari d'interesse, rassegne letterarie e cinematografiche, laboratori culturali, feste, etc.

Le persone interessate a partecipare a questo tipo di eventi devono effettuare una prenotazione, utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito del Comune di Bari, e inviandolo all'indirizzo mail dedicato o recandosi personalmente al Centro.

Le attività che riguardano eventi straordinari potranno essere svolte in qualsiasi giorno della settimana in base alla tipologia dell'evento e alla disponibilità del Centro Polifunzionale e l'Ente/Associazione organizzatrice. Le date e gli orari di svolgimento degli eventi straordinari sono preventivamente autorizzate dalla Ripartizione Servizi alla Persona ed opportunamente diffuse dall'ente gestore e/o ente organizzatore, mediante i canali comunicativi privilegiati (siti, social network, volantini e locandine) con una tempistica compatibile per la raccolta di iscrizioni e adesioni.

Dove:

"Casa delle Culture"

Via Barisano da Trani

ORARI

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 20,00.

Il servizio è gratuito

SPORTELLO PER L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E CULTURALE PER PERSONE IMMIGRATE

Lo sportello per l'integrazione socio-sanitaria culturale degli immigrati, previsto dall'Art. 108 del Regolamento regionale n.4/2007, svolge le seguenti attività:

- informazione sui diritti dei cittadini stranieri immigrati,
- formazione e affiancamento degli operatori sociali e sanitari per la promozione della cultura dell'integrazione organizzativa e professionale in favore degli immigrati;
- primo orientamento e accompagnamento dei cittadini stranieri immigrati e dei loro nuclei familiari nell'accesso alla rete dei servizi sociali, sanitari e dell'istruzione;
- consulenza tecnica specialistica per supportare i servizi nella costruzione e gestione dei progetti personalizzati di intervento.

Il servizio di informazione è rivolto a tutti i cittadini. Le prestazioni specialistiche e la persa in carico è riservata gli immigrati presenti sul territorio comunale, anche non residenti ,che necessitano di assistenza, con particolare riferimento alle persone vulnerabili (persone con disagio psico-fisico, donne con figli minori, vittime di tratta, richiedenti e titolari di protezione internazionale).

Il cittadino immigrato che necessita di informazioni si deve rivolgere allo Sportello situato presso il centro

polifunzionale “Casa delle Culture” situato nel Municipio 3 (ex Quartiere San Paolo).

Lo sportello per l'integrazione socio-sanitaria e culturale offre attività di segretariato sociale, individuazione dei bisogni, orientamento sociale/legale e accompagnamento presso i servizi sociali e socio sanitari del territorio (ASL, Segretariato Sociale del comune, servizi a bassa soglia).

Lo sportello offre anche un servizio di mediazione linguistica e culturale di supporto ai colloqui di informazione ed orientamento.

Dove:

Centro Polifunzionale “ Casa delle Culture “
via Barisano da Trani (San Paolo)

orari:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9,00 alle 14,00

martedì e giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 18,30

Il servizio è gratuito

AREA LABORATORIALE E PRE PROFESSIONALIZZANTE

L'obiettivo prioritario dell'area laboratoriale e pre-professionalizzante è quello di porre la persona nelle condizioni di poter effettuare delle scelte personali circa il proprio progetto professionale, valorizzare talenti e competenze, favorire lo scambio interculturale e intergenerazionale.

Le attività e le prestazioni dirette al raggiungimento di tale obiettivo sono quelle di seguito elencate, a titolo esemplificativo:

- redazione bilancio di competenze, elaborazione di curriculum vitae, banca dati delle competenze, sostegno al riconoscimento dei titoli di studio in Italia in rete con gli enti preposti;
- laboratori pre-professionalizzanti, di aggregazione e socio-culturali (corsi di alfabetizzazione informatica, corsi di alfabetizzazione della lingua italiana, laboratori di attività manuali e artigianali, artistiche, teatrali, ecc.);
- promozione e sostegno all'autoimprenditorialità;
- Laboratori di cittadinanza attiva .

Destinatari

Le prestazioni previste dall'area laboratoriale sono rivolte a tutti, italiani e migranti presenti sul territorio comunale

Modalità di accesso

L'accesso ai laboratori avviene nelle seguenti modalità:

- dietro segnalazione formale da parte del Servizio Sociale competente;
- dietro istanza diretta del cittadino.

In ogni caso deve essere compilata la scheda di accesso ai laboratori

La priorità di accesso ai laboratori e ai corsi pre-professionalizzanti rispetta il seguente ordine:

- 1) ospiti del servizio residenziale di Centro Polifunzionale;
- 2) cittadini stranieri e/o italiani già in carico ai Servizi Sociali;
- 3) cittadini interessati alle attività anche non inseriti nei circuiti della rete dei servizi.

Valutazione delle richieste: qualora le domande di iscrizione dovessero risultare superiori ai posti disponibili, verrà stilata una graduatoria secondo le indicazioni contenute nel disciplinare che regola le modalità di funzionamento del Centro Polifunzionale

Le attività dei laboratori, dei corsi pre-professionalizzanti e le relative tempistiche e modalità di realizzazione sono rese pubbliche mediante i canali comunicativi privilegiati (sito, social network, volantini e locandine); le adesioni e le iscrizioni potranno essere raccolte mediante apposita modulistica scaricabile on-line o reperibile direttamente presso la

sede del Centro.

Le attività dei laboratori si svolgono presso il Centro Polifunzionale Casa delle culture via Barisano da Trani (San Paolo) tel 080 5212441

Orari e giorni di apertura/realizzazione

I corsi sopra elencati osserveranno durata e tempi di realizzazione differenti fra loro in relazione all'organizzazione di ciascun partner progettuale e all'obiettivo di garantire la regolare e assidua fruizione da parte degli utenti.

PARTE TERZA

Informazioni di carattere generale

3.1 I.S.E.E.

L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) I.S.E.E. significa Indicatore della Situazione Economica Equivalente. Si tratta di un numero che INDICA la misura della situazione economica complessiva di un nucleo familiare.

L'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) è calcolato come rapporto tra l'indicatore della situazione economica e un parametro relativo al numero dei componenti il nucleo familiare.

È obbligatorio presentare l'I.S.E.E. da parte dei cittadini che richiedono l'accesso agevolato a prestazioni o servizi comunali non destinati all'intera comunità in generale.

Per effettuare il calcolo dell'I.S.E.E. occorre consegnare la dichiarazione sostitutiva unica (moduli disponibili sul sito www.inps.it nella parte "Servizi online") correttamente compilata, presso qualunque Centro di Assistenza Fiscale (C.A.F.) autorizzato.

Il C.A.F. provvederà all'elaborazione della certificazione ISEE che consegnerà al richiedente.

A seguito delle nuove disposizioni ministeriali è possibile autocertificare l'ISEE.

3.2 CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE (CAAF)

I Centri di Assistenza Fiscale (CAAF) forniscono consulenza personalizzata e qualificata nel campo fiscale e delle agevolazioni sociali. Con l'affidamento da parte dell'Inps di alcuni servizi dedicati alla persona e alla famiglia, come il calcolo dell'Ise/Isee (prestazioni sociali agevolate), o da parte dei Comuni, come i bonus gas ed energia, lo Sportello Affitto, i CAAF soddisfano le esigenze di tutto il nucleo familiare in termini di aiuto e consulenza.

3.3 SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

Gli utenti o i loro familiari, quando lo ritengono opportuno, possono avanzare un reclamo sui disservizi insorti prima, durante o dopo l'avvio del servizio. Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

1 telefonicamente presso la segreteria del Settore Servizi alla Persona.

2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile Direttore dei Servizi Sociali.

3 compilando il modulo "Segnalazione reclami" di cui una copia è consegnata all'utente all'avvio del servizio o disponibile presso la segreteria del Settore Servizi alla Persona. In qualunque caso, il Direttore Responsabile dei Servizi Sociali della struttura provvede a dare immediato seguito alla segnalazione dell'utente: entro sette giorni dal ricevimento del reclamo verrà data comunicazione scritta al reclamante in merito alla soluzione attuata.

È possibile presentare suggerimenti, reclami anche utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso le sedi degli uffici.

I dati di contatto e tutte le informazioni sono consultabili all'indirizzo: www.comune.bari.it. Il modulo è disponibile anche sul sito web del Comune di Bari sottosezione servizi alla persona, portale dei servizi Welfare, o inserendo direttamente il seguente link: https://servizisociali.comune.bari.it/servizi/segnalazioni/segnalazioni_fase03.aspx, da dove può essere stampato, oppure salvato, compilato direttamente su computer e poi inviato anche via email all'indirizzo di posta elettronica della Ripartizione: rip.serviziapersona@comune.bari.it o spedito a mezzo posta. SEDI E INDIRIZZI Sono consultabili all'indirizzo: www.comune.bari.it.

Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003: "Il trattamento dei dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informare sull'esito della comunicazione. Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta. Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della richiesta. I responsabili del trattamento sono i Dirigenti di Servizio".

3.4 ASCOLTO DEI CITTADINI

I servizi alla persona devono connotarsi per essere sempre più mirati alle effettive esigenze della popolazione, meno autoreferenziali, capaci di proporre soluzioni innovative e durature, e non solo di rispondere ai bisogni nella fase acuta, superando LA LOGICA DELLO SPORTELLINO e il modello bisogno -risposta, che ha prodotto nuovi e sempre maggiori bisogni, invece che diminuirli.

Il soggetto dell'intervento da UTENTE, come viene, a volte, ancor oggi chiamato, anche quando non chiede proprio nulla, è diventato CLIENTE, e cioè soggetto che ha il diritto di dire la sua, di scegliere.

Ancor più, dovrebbe essere considerato un PARTNER, un attore, con l'operatore, dell'intervento stesso.

I servizi alla persona riguardano tutte quelle attività che coinvolgono gli operatori in un rapporto diretto coi beneficiari, tale che il prodotto e il processo del servizio coincidono. Caratteristiche fondamentali sono la comunicazione e la relazione fra operatore/i e beneficiari, che vengono realizzati in unica soluzione. Nel servizio alla persona l'azione specifica dell'operatore (accudire, comunicare, formare, curare, ecc.) è, allo stesso tempo, processo (l'atto dell'accudire, con tutto ciò che comporta; l'atto del comunicare, con tutte le sue implicazioni; ecc.) e prodotto (le conseguenze dell'attenzione prestata, il contenuto informativo della comunicazione, ecc)

Le azioni progettuali devono essere definite con la scansione temporale, al fine di poter costantemente monitorare lo stato di attuazione del progetto di intervento sociale.

Ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime porre attenzione costante al suo giudizio sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi

Impegni della Ripartizione Servizi alla Persona

1. progettazione e svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità percepita dei servizi pubblici, con metodologie e strumenti adeguati.

2. diffusione dei risultati e definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, per adeguare i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto accesso e fruibilità.

3. favorire lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo tutti gli operatori.

4. creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini conoscitive.

Vengono favoriti con forme diverse, momenti di partecipazione, confronto e condivisione individuale e/o di gruppo con i fruitori dei servizi e/o loro familiari sulla qualità dei servizi erogati. Vengono promosse ricerche quali-quantitative per rilevare la soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare il rispetto della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

3.5 DIRITTI DEI CITTADINI

Il Servizio Sociale mira ad assicurare il benessere dell'utente nel rispetto di alcuni elementi fondamentali che contribuiscono a determinare un clima sereno e familiare.

A) Ogni utente ha il diritto di essere accolto ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni: d'altronde, condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra l'utente e gli operatori addetti ai vari servizi è che l'utente sia protetto da qualsiasi pressione sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.

B) L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di ottenere dai gestori dei servizi informazioni relative alle caratteristiche della prestazioni dagli stessi erogati, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Inoltre, hanno il diritto di essere informati sul Piano di Assistenza Individualizzato, alla cui stesura realizzazione e verifica partecipano tutte le figure che compongono lo Staff multi-professionale.

C) L'utente in età matura ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome (senza utilizzare appellativi confidenziali né, tanto meno, epiteti riferiti ad eventuali patologie dalle quali è affetto) ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei". Per i Minori il personale è autorizzato a rivolgersi con il nome di battesimo.

D) L'utente ha diritto alla riservatezza, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali: tutti i dati e le informazioni devono perciò rimanere segreti.

E) L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici su tutto ciò che riguarda l'intervento di assistenza che lo riguarda, affinché ne sia pienamente consapevole e partecipe.

F) L'utente ha il diritto di esprimere eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

G) L'utente ha diritto di essere sostenuto nella vita di relazione, evitando nei suoi confronti ogni forma di ghettizzazione, favorendo i rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti o vicinato.

H) L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

3.6 DOVERI DEI CITTADINI

Ugualmente ai cittadini è chiesto:

- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle informazioni fornite dagli operatori;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- di rispettare le norme di buona educazione nel rapporto con il personale;
- di evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo e disagio per altri cittadini e per gli operatori.

- Nell'eventualità in cui l'utente intendesse rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate, deve informare tempestivamente la struttura.
- L'utente deve sempre comunicare agli operatori professionali tutte le informazioni relative a improvvisi cambiamenti alle sue condizioni di salute ed a farmaci di cui fa uso.
- L'utente ha il diritto di essere trattato sempre con rispetto ed educazione ed il dovere di rispettare ed essere educato nei confronti dell'operatore assegnato.

3.7 CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI E MODALITA'

Il sistema integrato di interventi e servizi sociali ha carattere di universalità. Hanno diritto ad usufruire delle prestazioni con accesso prioritario ai servizi e alle prestazioni erogati dal sistema integrato di interventi e servizi sociali:

- i soggetti in condizioni di povertà o con limitato reddito o con incapacità totale o parziale di provvedere alle proprie esigenze per inabilità di ordine fisico e psichico, con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;

- i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari interventi assistenziali.

Hanno diritto dunque di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali i cittadini italiani e, nel rispetto degli accordi internazionali, con le modalità e nei limiti definiti dalle leggi regionali, anche i cittadini di Stati appartenenti all'Unione europea ed i loro familiari, nonché gli stranieri, individuati ai sensi dell'articolo 41 del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286.

Il coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi individualizzati di assistenza e la verifica dei risultati saranno assicurati attraverso la somministrazione di questionari di gradimento, consegnati direttamente ai fruitori dei servizi e mediante riunioni periodiche tra il personale che realizza gli interventi e le famiglie dei destinatari. Le riunioni periodiche ed i questionari di gradimento avranno l'obiettivo di controllare in itinere la validità e l'efficacia dei servizi ed inoltre avranno lo scopo di garantire i diritti ed i reali bisogni degli utenti.

3.8 FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Ripartizione Servizi alla Persona si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti tramite la somministrazione di appositi questionari durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi desunti dai questionari. Il Direttore Responsabile dei Servizi Sociali metterà a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.

Si è provveduto ad analizzare le esigenze e le aspettative dei propri Utenti identificando gli elementi che vengono considerati come fattori di qualità del servizio erogato; per ciascuno di questi fattori sui quali la Ripartizione Servizi alla Persona è in grado di esercitare un controllo, ha definito degli indicatori di prestazione ed ha fissato uno standard minimo di qualità.

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali il cittadino attribuisce valore.

In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità del servizio di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

La presente Carta è uno strumento che si inserisce in un sistema più ampio per la qualità. Tale sistema comprende:

- Le Indagini di Customer Satisfaction.

Tali indagini sono finalizzate a conoscere sia come i cittadini/clienti valutano il servizio erogato sia quali sono le aspettative degli stessi rispetto a quel servizio: il gap fra la percezione del servizio e le aspettative dei cittadini/clienti consente inoltre di individuare le aree critiche nell'erogazione del servizio. Inoltre le indagini consentono di mettere a punto gli "indicatori esterni" che forniscono una misura della percezione dei cittadini sulla qualità.

- Gli indicatori di prestazione correlati ai bisogni dei cittadini.

Gli standard, definiti a partire dalle esigenze dei cittadini, consentono la verifica della qualità offerta e il rispetto del livello garantito, configurando anche un obiettivo per il miglioramento. Inoltre consentono una misura oggettiva delle prestazioni dell'Ente, anche senza la consultazione diretta dei cittadini.

- Le attività di miglioramento dei processi: una volta definiti gli standard da garantire, occorre mettere in moto tutte quelle azioni tese a raggiungere questi standard e a migliorare le performance.

Il sistema per la Qualità come descritto sopra rappresenta un sistema dinamico, in continua evoluzione, di cui la Carta è un elemento che nasce dall'integrazione dei diversi strumenti e attraverso questi si verifica e si aggiorna.

Per misurare la qualità dei servizi, la Carta individua un sistema di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento:

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza	% di strutture a norma del D.lgs. 81/08 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro	100%
Tutela dell'igiene	% centri in cui è applicata la norma HACCP	100%

Rispetto della persona	Il primo filtro al servizio operato dal segretariato sociale è rispettoso delle problematiche dell'utente	Giudizio Minimo: Soddisfatto
sistema di accoglienza	Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori	presenza di personale con competenze tecniche e relazionali
Trasparenza	Grado di conoscenza sulle modalità di accesso ai servizi manifestato dalla popolazione di riferimento	Presenza di adeguata documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento
Intervento tempestivo	Giorni intercorrenti tra la presentazione della domanda e la prima risposta del servizio	I servizi devono fornire risposte ai bisogni presentati con tempestività ed immediatezza.
Continuità nell'assistenza	Periodi di interruzione tra un affidamento ed il successivo	Assenza di interruzione nell'erogazione delle attività
Servizio consono al bisogno	Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato	Giudizio Minimo: Soddisfatto
Livello di ricettività	Ricevimento degli assistenti sociali	Negli orari di lavoro e/o su appuntamento entro sette giorni dalla richiesta.
Accessibilità del servizio	Raggiungimento delle strutture preposte all'erogazione dei servizi welfare	mezzi pubblici presenti, parcheggio presente, ascensore anche per disabili presente, supporti per la distribuzione di materiale di pubblica utilità presenti.
Ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento al pubblico	Locali adibiti all'attesa presenti, servizi igienici presenti, ambiente riservato per i colloqui presente.
Personale	Competenza del personale possesso delle qualifiche professionali adeguate	Incontri di aggiornamento professionale periodici e continui
Efficacia del P.A.I.	Percentuale di obiettivi raggiunti definiti nel P.A.I., al fine di prevenire, rallentare o impedire il disagio fisico e/o psichico	min 75%
Prevenzione della salute degli Utenti	Percentuale annua di utenti che non trovano beneficio dal servizio	max 3%
Attenzione verso l'igiene personale	Cura dell'igiene personale	min 3 volte al giorno
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative	Attività ricreative inserite nel programma	almeno 10 l'anno
Attenzione verso le preferenze degli utenti	Variazioni delle prestazioni dei servizi	Max 2 volte per utente
Monitoraggio dei servizi offerti	Dati discussi dalla direzione durante il riesame	Costante attenzione
Monitoraggio soddisfazione dell'ospite	Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste	Giudizio Minimo: Soddisfatto

3.9 STRUMENTI DI VERIFICA DELLA QUALITA'

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Ripartizione Servizi alla Persona si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso strumenti idonei quali:

- 1 monitoraggio della soddisfazione dell'ospite;
- 2 monitoraggio dei reclami;
- 3 monitoraggio della soddisfazione degli operatori;
- 4 monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

Il raggiungimento degli obiettivi e i valori rilevati per gli indicatori saranno presi in esame nel prossimo aggiornamento della carta dei servizi che sarà effettuato non prima di un anno dall'emissione della presente.